

Quality



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

الجودة

دورية متخصصة مجانية تصدر عن الجمعية المصرية للجودة وتوزع على أعضائها لنشر مفهوم الجودة في السلع والمنتجات والخدمات والدعوة لبيئة نظيفة

العدد الثالث والعشرون يناير ٢٠١٣

الأمل المنشود والعمل المطلوب في العام الجديد ٢٠١٣

منظمة الأيزو ... تاريخ طويل

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION
МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

ISO JOURNAL

1st June 1952

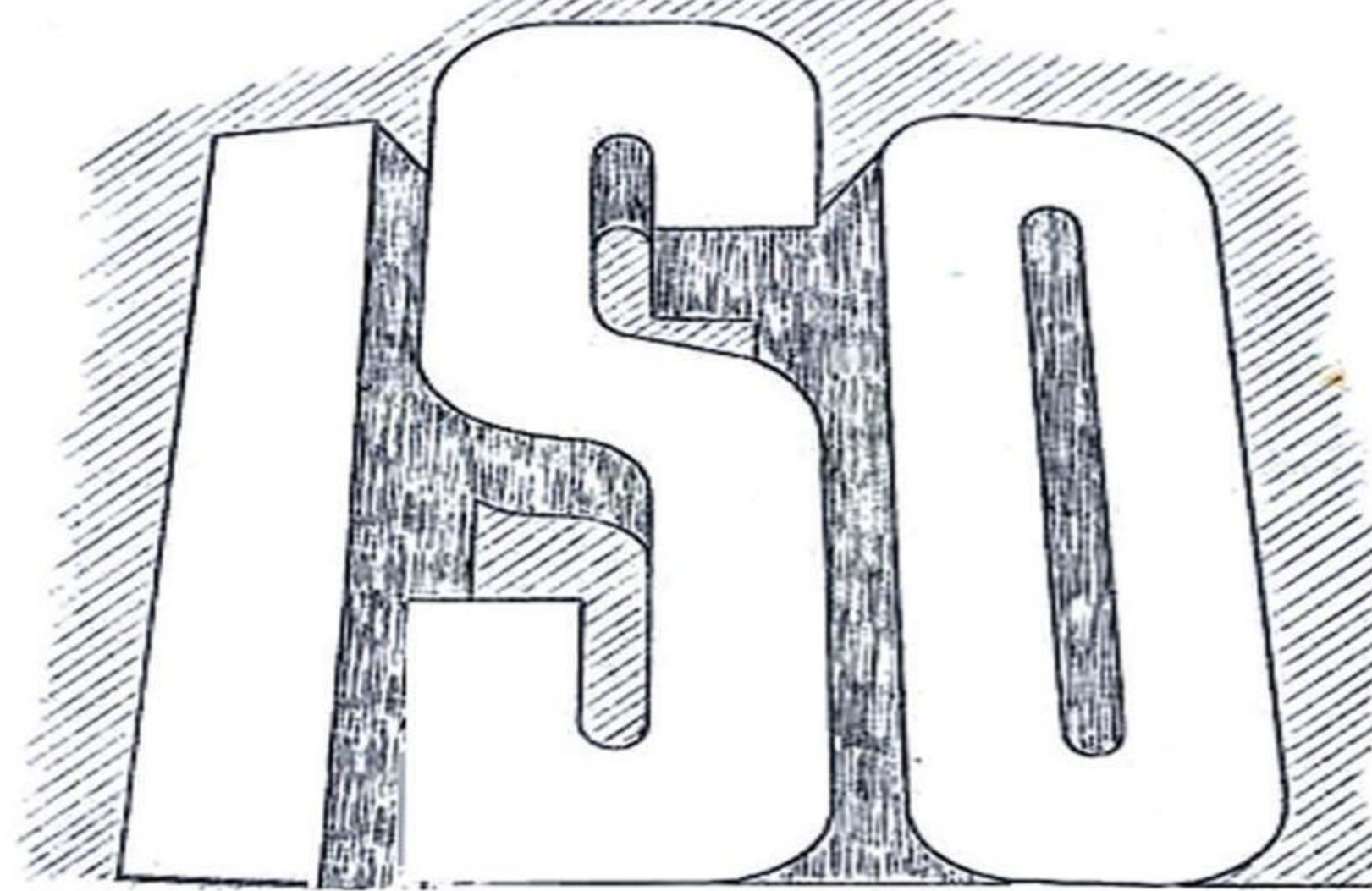
N° 16

1^{er} juin 1952

REVISION II

General Secretariat's Quarterly Information
Informations trimestrielles du Secrétariat Général
Ежеквартальная Информация Генерального Секретариата

~~This Revision No. II amends or completes the information contained in ISO Journal No. 16.
Cette Révision N° II modifie ou complète les informations contenues dans le Journal ISO N° 16.~~



This issue
of the
ISO Journal
is complete.
It cancels
all
previous
issues.

Ce numéro
du
Journal ISO
est complet.
Il annule
tous les
numéros
précédents.

A:1371-1

Printed in Switzerland - Issued by ISO General Secretariat, 39, Route de Malagnou, Geneva

خمسة وخمسون عاما في خدمة البشرية

Best wishes for 2013

for health, happiness,
prosperity and good fortune.

Best wishes for 2013

for health, happiness,
prosperity and good fortune.



السلامة والأمان



حماية البيئة



إدارة الجودة

محتويات العدد

٣	م / حسن شعراوي	كلمة العدد دور منظومة الجودة المصرية في تطوير الصناعة
٤	م / جمال محمد حسان	شخصية العدد
٥	م / محمد تيمور	رضاء العملاء
٦	م / زكريا الجوهري	الأمل المنشود والعمل المطلوب في العام الجديد 2013
٧	م / أحمد المغازي	أخبار تهكم
٨	د.م / محمد سعد عبد الكريم	أسلوب حل المشكلات وإتخاذ القرار
٩	د.م / إبراهيم عبد الفتاح أحمد	التخطيط الإستراتيجي مفتاح النجاح الذي نفتقده (إستكمال)
١٠	د.م / عبد الرؤوف حسن	فيروسات الحاسبات وأمن وسرية المعلومات
١١	د.م / عبده سعد الدين السيد مصطفى	فلسفة الجودة (إستكمال)
١٢	د / إبراهيم محمد عبد الفتاح	كيف تنمي قدرتك على إدارة التغيير
١٣	م / عادل عبد الشكور	الجودة وسلوكيات العمل
١٤	م / حامد إبراهيم النجار	المبادئ والمفاهيم الأساسية لإدارة سلسلة الإمداد (إستكمال)
١٥	م / محمد سعد البنا	من أدوات تحسين الجودة مخطط باريتو
١٦	م / أحمد المغازي	أنت تسأل ونحن نجيب
١٧	Eng. Haitham Aly	Integrated Management System
١٨-١٩	Chemist /Dina Seif	ISO History
٢٠	Dr. Hassan Mostafa	8 Steps for Writing Standard Operating Procedures (SOP)



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

رئيس الجمعية المصرية للجودة

مهندس إستشاري

حسن شعراوي

نائب رئيس الجمعية

مهندس إستشاري

محمد تيمور

رئيس التحرير

مهندس إستشاري

زكريا الجوهري

أسرة التحرير

دكتور مهندس

إبراهيم عبدالفتاح

مهندس إستشاري

أحمد المغازي

مهندس إستشاري

مدحت فهمي

مهندسة

أسماء الجوهري

فريق المراجعة

مهندس إستشاري

عز الدين الحمزاوي

دكتور مهندس / محمد علي

مهندس / سعيد هلب

تصميم وطباعة

سمارت تاتش ٠١٠٦٦٤٠٥٢٧

كلمة العدد

مهندس إستشارى / حسن شعراوي
رئيس الجمعية المصرية للجودة

دور منظومة الجودة المصرية فى تطوير الصناعة

- 8- الإستفادة من الدراسات والبحوث التى أجريت لرسم خريطة للسياسة الصناعية فى مصر والتركيز على الصناعات كثيفة العمالة دون إغفال الصناعات عالية التقنية التى يمكن أن يكون لمصر فيها ميزة تنافسية مثل نظم المعلومات والبرمجيات والاتصالات.
- 9- تطوير دور مركز تحديث الصناعة بالتعاون مع مراكز التكنولوجيا ومراكز البحوث والجامعات ليوكب إحتياجات الصناعة المصرية فى كل من المجالات الآتية:
 - أ- تطبيق التكنولوجيا المتقدمة.
 - ب - تطوير نظم الإدارة الحديثة.
 - ج- تدريب الإدارة العليا والمتوسطة
 - د- تدريب العمالة الفنية المتخصصة
- 10- إعطاء الأولوية لدعم الصناعات الصغيرة والمتوسطة والمشروعات كثيفة العمالة خاصة فى مجالات التسويق والمعارض ودعم الصادرات.

تسعى منظومة الجودة المصرية الى التحسين المستدام والتطوير المستمر لمنشآت الأعمال , ويحظى قطاع الصناعة بإهتمام خاص فى هذه المنظومة نظرا للدور المحورى الذى يمكن أن يؤديه هذا القطاع الحيوى فى النهوض بالإقتصاد القومى.

وسنعرض فيما يلى بعض المقترحات التى يمكن أن تساهم فى تطوير الصناعة المصرية وزيادة قدرتها التنافسية:

1- الإسراع فى تنفيذ متطلبات إتفاقية تقييم المطابقة وقبول المنتجات الصناعية مع الإتحاد الأوروبى التى تساهم فى رفع القدرة التنافسية للصادرات والمعروفة بالاسم "ACAA"

2- العمل على إزالة التداخل والتضارب بين إختصاصات الهيئات والمصالح الحكومية وذلك بإجراء بعض التعديلات على التشريعات المنظمة لإختصاصات هذه الهيئات ويمكن الإستعانة بالدراسات التى يقدمها خبراء الإتحاد الأوروبى فى هذا المجال.

3- إعادة النظر فى دور بعض الهيئات لتناسب الأساليب العصرية ومن أمثلة ذلك مصلحة الكيمياء التى يلزم تطويرها لتواكب الهيئات المماثلة فى أوروبا وكذلك مصلحة الدمغة والموازين التى يجب أن تضطلع بدور المعايرة القانونية بحيث لا يقتصر دورها على دمج الذهب والفضة ومعايرة الموازين وإنما يمتد ليشمل طلبات البنزين والمصاعد وغيرها من المعدات التى يجب أن تخضع للمراقبة والفتيش الدورى.

4- العمل على تطوير بعض الصناعات التى كانت مصر رائدة لها مثل صناعة الغزل والنسيج وتحديث المعدات التى تقادمت وتدريب العمالة خاصة أنها من الصناعات كثيفة العمالة وكذلك الإهتمام بتطوير صناعة الأثاث ومكملاته لتواكب التطور العالمى.

5- تشديد الرقابة على الواردات المهربة منخفضة الجودة خاصة الواردة من الصين وتايوان لحماية الصناعة الوطنية وتحقيق السلامة والأمان للمواطن المصرى ومن وسائل تحقيق هذا الهدف إصدار التشريعات المناسبة للتصدى لمحاولات إغراق السوق المصرية بالمنتجات الرديئة الصنع ذات الأسعار المتدنية و تقنين ضرورة الإلتزام بالحصول على شهادات مطابقة للواردات صادرة من جهات معتمدة وطبقا للمواصفات العالمية.

6- إنشاء مجلس لرقابة الأسواق يضم كافة الهيئات الحكومية وجمعيات حماية المستهلك لوضع وتنفيذ إستراتيجية

"MARKET SURVEILLANCE COUNCIL"

للمستهلك على الأسواق تهدف الى منع الغش والتلاعب وتوفير الحماية للمستهلك.

7- العمل على نشر وعى وثقافة الجودة فى كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية مع التشديد على ضرورة حصول أى منتج يطرح فى الأسواق على شهادة مطابقة للمواصفات المصرية أو إحدى المواصفات العالمية المعترف بها وتشجيع ومساعدة الشركات على مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتطبيق سياسات وأساليب وإجراءات الجودة.

تعريفات تهمك

أشهر المواصفات الدولية وأوسعها إنتشارا

ISO 9000

Quality management

ISO 14000

Environmental management

ISO 3166

Country codes

ISO 26000

Social responsibility

ISO 50001

Energy management

ISO 31000

Risk management

ISO 22000

Food safety management

ISO 4217

Currency codes

ISO 639

Language codes

شخصية العدد

مهندس / جمال محمد علي بدر حسان

رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب في الشركة المصرية للخدمات الفنية وصيانة الأجهزة (صيانكو)

المهندس / جمال محمد علي بدر حسان:

بكالوريوس هندسة جامعة القاهرة شعبة هندسة كيميائية ونووية
دبلوم إدارة المشروعات الجامعة الأمريكية عام 1995

التدرج الوظيفي:

- 1 - مهندس بشركة بتروجاس للغاز الطبيعي عام 1981.
- 2 - مهندس ندبا بشركة وليد برمس الإنجليزية (مشروع الغاز الطبيعي بمصر) منذ عام 1981 حتى عام 1985.
- 3 - العمل كرئيس قسم بشركة تاون جاس للغاز الطبيعي منذ عام 1985 حتى عام 1986.
- 4 - مدير إدارة خدمة العملاء ندبا بشركة غاز مصر بمناطق (المعادى - حلوان - الهرم) من عام 1986 حتى عام 1992.
- 5 - التعيين بشركة غاز مصر منذ عام 1992 حتى 2000.
- 6 - مدير عام الشؤون الفنية ندبا بشركة صيانكو منذ عام 2000 حتى عام 2011.
- 7 - مدير عام الشؤون الهندسية بشركة غاز مصر من عام 2011 حتى عام 2012.
- 8 - رئيس مجلس الإدارة بشركة صيانكو من عام 2012 حتى تاريخه.

الانشطة في مجال الخدمة العامة:

- * عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة.
- * عضو بنادى الصيد المصرى .
- * عضو بنادى الشروق لضباط الشرطة .

وتم لقاء م/ جمال محمد علي بدر حسان بمقر الشركة بمدينة نصر حيث طلبنا من سيادته أن يحدثنا عن أنشطة الشركة فقال :

الشركة المصرية للخدمات الفنية وصيانة الأجهزة (صيانكو) " شركة مساهمة مصرية " إحدى شركات قطاع البترول.

وتهدف الشركة :

لتقديم خدمات متميزة للعملاء في مجال صيانة الأجهزة التي تعمل بالكهرباء والبتولاجاز و الغاز الطبيعي من خلال عمالة فنية متميزة يتولى تدريبها و رفع كفاءتها نخبة من الكوادر الفنية المتميزة على مستوى القطاع لتقديم أفضل خدمة لعملائها في جميع أنحاء الجمهورية.

ومن ضمن أنشطة الشركة :

صيانة و إصلاح و إستبدال البوتاجازات والسخانات التي تعمل بالكهرباء والبتولاجاز و الغاز الطبيعي.
صيانة و إصلاح أجهزة التبريد و التكييف و جميع الأجهزة المنزلية .
اعمال السباكة و النجارة و الدهانات و الكهرباء و الألوميتال .
صيانة و إصلاح معدات الطهى والتبريد بالفنادق والمطاعم والمحلات التجارية والميسات بالمستشفيات و الشركات.
أعمال المقاولات المدنية والميكانيكية والكهربائية بالشركات المختلفة.

أعمال الأشغال المعدنية (سقالات , أسوار , أبواب , درابزين , أقفاص الخ) .
توصيل الغاز الطبيعي المضغوط (c.n.g) الى المحلات التجارية بديلاً عن البوتاجاز والمازوت بجميع محافظات الجمهورية من خلال برتوكول التعاون بين (صيانكو , كارجاس , غازتك) تحت إشراف الشركة القابضة للغازات الطبيعية (إيجاس) ..
القيام بأعمال المتابعة الدورية لعملاء الغاز الطبيعي والغاز المسال بجميع محافظات الجمهورية .
أعمال تصنيع المداخن
أعمال صيانة طفايات الحريق وإعادة دهانها .
أعمال تشغيل مشروع توصيل الغاز الطبيعي لعدد 100 ألف عميل بمنطقة (العامرية) بمحافظة الأسكندرية .
القيام بأعمال حصر الكميات (QS) لعملاء الغاز الطبيعي لصالح الشركة القابضة للغازات الطبيعية (إيجاس) .
أعمال الرفع المساحي والمسح الميداني والتصميم لأعمال الغاز الطبيعي .

تعريفات تهمك

المكاتب الخضراء: (Green Offices):

مبادرة عربية تم إطلاقها في دولة الإمارات العربية المتحدة لتكون المكاتب الحكومية في الدولة هي الرائدة في مجال حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية ولتقدم القدوة والمثل للآخرين في تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال من خلال القيام بالآتي :

1- ترشيد الإستهلاك من الطاقة الكهربائية والوصول إلى أدنى المعدلات الممكنة والأفضل عالمياً .

2 - ترشيد إستهلاك المياه والوصول إلى أدنى المعدلات الممكنة والأفضل عالمياً.

3- ترشيد إستهلاك الأوراق والوصول إلى مستوى مكتب بدون أوراق (Paperless office)

4 - جميع المواد والأدوات المستخدمة تكون صديقة للبيئة وقابلة للتدوير.

5 - تعظيم الإستفادة من الطاقة المتجددة .

6 - تعظيم الإستفادة من الموارد البشرية والوقت

7 - تقليل الضوضاء والتطبيق لمفهوم التواصل غير المسموع (noiseless communication)

8 - تطبيق أفضل الممارسات العالمية في تناول والتخلص من المهملات

رضاء العملاء

مهندس إستشارى / محمد تيمور مختار
نائب رئيس الجمعية المصرية للجودة

تهدف المواصفة القياسية العالمية الخاصة بنظام إدارة الجودة

[ISO 9001/2008] الي عدة أهداف هامة تفيد المؤسسات أيا كانت تخصصاتها أو حجمها ولكن أهم هذه الأهداف هو رضاء العملاء.

ان المؤسسات تحي وتنمو أو تموت وتضمحل بمدي رضاء العملاء عن المنتج أو الخدمة التي تقدمها ,ولذلك قامت المنظمة العالمية للمواصفات (ISO) بإصدار ثلاث مواصفات إسترشادية تساهم في تحقيق هذا الهدف الهام وهذه المواصفات هي :-

ISO 10001/2007•

ISO 10002/2004•

ISO 10003/2007•

وسنلقي الضوء في هذا المقال على هذه المواصفات الثلاثة التي تعتبر ذات فائدة عالية جداً لتحقيق هذا الهدف وهو رضاء العملاء

ونبدأ بالمواصفة ISO 10001/2007 والتي تتحدث عن الأساليب الإسترشادية لتحقيق رضاء العملاء للمؤسسات المختلفة ... وتفيد المواصفة في التخطيط والتصميم والتطوير وتحسين أساليب رضاء العملاء ... كما ان هذه المواصفة تطبق علي جميع المؤسسات اياً كان حجمها أو تخصصها .. كذلك يمكن تطبيقها علي الشركات التي تصمم أساليب قياس رضاء العملاء للمؤسسات الأخرى كما يلاحظ ان هذه المواصفة تختص برضاء عملاء المؤسسة فقط ولا تنطبق علي الأنشطة الداخلية للمؤسسة (العملاء الداخليين) أو الموردين للمؤسسة .. وتوجد عدة أساليب / طرق لقياس رضاء العملاء للإسترشاد ويمكن إختيار أحد هذه الطرق أو أكثر وذلك حسب نوع المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة ونذكر من هذه الطرق :-

1- Customer Surray .	1- فحص وسؤال العملاء
2- Call Centers .	2- مراكز الاتصال
3- Turn Over of Customers .	3- معدل دوران العملاء
4- Repeat orders .	4- أعاده الطلبات
5- Complaints .	5- الشكاوي
6- Sales feedback .	6- نتائج المبيعات
7- Reputation and image .	7- سمعة وصورة المؤسسة
8- Accounts data	8- معلومات الحسابات
9- Warranty claims	9- غرامات الضمان
10- Price	10- السعر

أما المواصفة الثانية وهي (ISO 10002/2004) فهي مواصفة إسترشادية عن تداول شكاوي العملاء حيث تهتم هذه المواصفة بتداول شكاوي العملاء الخاصة بمنتجات المؤسسات

وتتضمن كيفية التخطيط لتلقي الشكاوي وتصميم النماذج الخاصة بها والمسؤولين عن بحثها وكيفية تحليل هذه الشكاوي لتنفيذ الإجراء التصحيحي والذي يؤدي الي إصلاح أو تغيير المنتج بالإضافة الي الإجراء الذي يمنع تكرار هذه الشكاوي كما تقوم هذه المواصفة كذلك بالآتي :-

- إثراء عملية رضاء العملاء وذلك بتهيئة المناخ المناسب للتركيز علي العملاء وأسلوب حل أي شكاوي تصل للمؤسسة كما تهيئ الفرصة للمؤسسة لتحسين المنتج أو الخدمة التي تقدمها .
- مشاركة الإدارة العليا والتزامها باستخدام الموارد المتاحة للتحسين مثل تدريب الأفراد .
- التعرف علي المناطق التي يحتمل حدوث شكاوي فيها .
- تحقيق عملية الشكاوي لسهولة التداول وفاعلية الحلول .
- تحليل وتقييم الشكاوي لتحسين المنتج او جودة خدمة العميل .
- كيفية مراجعة عملية تداول الشكاوي .
- مراجعة كفاءة وفاعلية عملية تداول الشكاوي

إما المواصفة الثالثة وهي ISO 10003/2007 فهي مواصفة إسترشادية عن أسلوب حل اختلاف وجهات النظر مع العملاء وبالتالي فهي تبين كيفية التخطيط والتصميم والتطوير والتنفيذ والتحسين لعملية وضع الحلول لإختلاف وجهات النظر بالنسبة للشكاوي التي لم تتمكن المؤسسة من حلها . وهذه المواصفة يمكن تطبيقها في :-

• شكاوي من العملاء عن منتجات المؤسسة سواء من عملية تداول الشكاوي أو عمليات خلافات وجهات النظر .

• خلافات وجهات النظر التي تنشأ من الأنشطة التي لها علاقة

بتداول المنتجات متضمنة التي قد تنشأ من التجارة الالكترونية

• كما أن هذه المواصفة يمكن تطبيقها علي أي مؤسسها أيا كان حجمها أو نوعها أو المنتجات التي تقدمها وتساهم في :-

• وضع أسلوب إسترشادي عن متي وكيف تشارك المؤسسة في حلول إختلاف وجهات النظر .

• وضع أسلوب إسترشادي في إختيار الإستشاريين وكيفية الإستفادة من خدماتهم .

• مشاركة الإدارة العليا و إلزامهم بوضع الحلول لإختلاف وجهات النظر وإستخدام الموارد المناسبة للمؤسسة .

• وضع الحلول المناسبة والعادلة والشفافة لخلافات وجهات النظر

• وضع أسلوب إداري للمؤسسة التي تشارك في حلول إختلاف وجهات النظر .

• وخلاصة القول ان هذه المواصفات الثلاثة تساهم في فهم

وتحقيق احد أهم أهداف تطبيق نظام إدارة الجودة ألا وهو تحقيق رضاء العملاء ...

الامل المنشود والعمل المطلوب في العام الجديد ٢٠١٣

مهندس إستشارى / زكريا على الجوهري
عضو مجلس ادارة الجمعية المصرية للجودة

تشويه لمدننا حتى لانشتاق للعصر الملكى الرائع.

5- السيد وزير التعليم أطلبه بنقل المناهج اليابانية أو الأوروبية (ماعدا اللغة العربية والدين) كما هى بدون فذلكه أو تغيير وأن يكون التعليم الأساسى (حتى نهاية المرحلة الإعدادية) مجانا تماما وأن يتم التركيز والتوسع بعد ذلك على التعليم الفنى التجارى والزراعى والصناعى - وأن يكون التعليم الثانوى والجامعى الحكومى بمصروفات التكلفه بدون دعم.

6- السيد وزير التعليم العالى أطلبه بإعادة الثقة فى خريج الجامعات المصرية مرة ثانية وقبول أعداد الطلبة فى الجامعات حسب إستيعاب السوق فقط وإلغاء تراخيص المعاهد العالية الموجودة فى الحوارى بدون أية إشتراطات فهى عملية تهريج منظمة وإساءه خطيرة للتعليم بمصر ويجب تفرغ الأساتذه بجزء من وقتهم للأبحاث التى تفيد المجتمع.

7- السيد وزير الصحة أطلبه أولا بتطهير الجزء الإدارى المتضخم بوزارته وأن تكون المستشفيات الحكوميه والوحدات الصحيه نظيفة فقط وهذا ليس مطلوب له إمكانيات ثانيا بعد ذلك التأمين الصحى المحترم على جميع فئات الشعب.

8- السيد وزير الزراعة أطلبه بعمل خطة لمدة خمس سنوات للإكتفاء الذاتى من القمح والذره والزيت والسكر سواء بعمل الأبحاث الزراعيه أو الإطلاع على الأبحاث الموجوده فعلا وأصحاب المصالح المعوقين لظهورها وتطبيقها.

9- السيد وزير الدفاع أطلبه كمواطن أن يضع فى إعتباره أنه لن يشعر المواطن بالأمان فى مصر طالما أن العدو يملك من الأسلحة ما لا يملكه وأن أية حروب مستقبلية لن يستخدم فيها أسلحة المشاه ولا المدرعات ولاغيرها وإذا لم نملك الصواريخ عابرة القارات والأقمار الصناعيه والغواصات حاملة الرؤوس النوويه والأجهزة الإليكترونيه المصنوعه بمصر كما فعلت باكستان وإيران وأرجوا أن يتم تطوير المصانع الحربية والهيئه العربيه للتصنع لتقوم بهذه المهام.

10- السيد وزير الإعلام أطلبه بأن يكون الإعلام وسيله لتعليم وتنقيف المواطن وإظهار السلبيات السلوكية للتلميذ فى المدرسه والطالب فى الجامعه والمواطن فى الشارع وفى العمل وفى السلوكيات الوارده والمستحدثه السيئه وإعادة تعليم المواطن عبر وسائل الإعلام الإنضباط والقيم الموروثه والدين الصحيح وحب العمل وإحترام الكبير وحب الثقافه وإجلال العلماء وإظهار القدوه فى الشخصيات التاريخيه المصريه والعربيه والإسلاميه والمحافظه على البيئه وتقديس النيل العظيم والمحافظة على المياه وغيرها.

11- السيد وزير النقل أطلبه بأن يتم دراسة النقل النهري والبحرى والطرق بتخطيط علمى جديد وأن يتم بيع الحديد الخرده وأراضى السكة الحديد غير المحصوره وهى تصرف على إصلاح حال السكة الحديد لمدة عشر سنوات.

12- السادة باقى الوزراء (العدل والخارجية والتخطيط والإستثمار والمالية....) أطلبكم بعدم الغرق فى أضيابير وزاراتكم والإنغماس فى المشاكل الداخليه بها وأن يكون عملكم الرئيسى التخطيط طويل الأمد وصنع السياسات فقط والإستفاده من كل ماتم قبلكم ولاتبدؤوا من الصفر وتبنوا على ماسبق فنحن فى أشد الحاجة لبناء مؤسسات مستقره لاتعتمد على الفرد.

تفرض علينا مهنتنا كخبراء فى الجوده أن ننظر للأشياء نظرة تختلف عن منظور الآخرين ومع تمنياتنا وأمانينا لوطننا (مصر) والتي طالت كثيرا فإننى أطلب وأتمنى التالى لعام 2013 :

1- السيد رئيس الجمهوريه أطلبه بأن يضع خريطة مصر أمامه يوميا وينظر إلى موارد وتطوير كل بقعة فيها بنظره ورؤيه إستراتيجيه (من السلوم كمركز تجارة عالمى مع دول غرب إفريقيا- والساحل الشمالى الغربى وإستغلاله زراعي ومراعى وسياحى- وسيناء وما أدراك ما سيناء بخيراتها السياحيه والزراعيه والتعدينيه - ومنطقة شرق التفريره كأكبر مركز عالمى للتجارة وخدمات السفن وتصنيعها - وصحرائنا الشرقيه بجبالها التعدينيه وصحرائنا الغربيه وإستغلال الطاقة الشمسيه وأملنا فيها كمستودع بترول موعود والخزان النوبى المائى الجوفى العظيم بجنوبها- والبحر الأحمر بإمكانياته السياحيه - وبحيره ناصر بإمكانياتها فى الثروه السمكيه والزراعيه والسياحيه - وجنوب أسوان كمركز عالمى للتجارة الإفريقيه.

2- السيد رئيس مجلس الوزراء أطلبه بعمل مجالس إستشاريه من العقول المصريه المهاجره (فى التعليم والصحة والإقتصاد وعمل خطه فوريه لهيئه أو وزارة لمحو الأميه والتدريب المهنى) وتقليص عدد الموظفين بالحكومة (6مليون موظف) وإعادة تأهيلهم لأعمال أخرى والإطلاع على المشروعات الموجوده فى أدرج الوزارة وجاهزة للتطبيق وسبق عمل لها مؤتمرات وبحوث وبناء مؤسسات مستقره ذات سياسات ثابتة.

3- السيد وزير الداخليه أطلبه بإعادة الهيئه لرجال الشرطه وهذا لن يتم إلا بالإحترام المتبادل بين المواطن ورجل الشرطه وأطلبه بتطهير بعض أمناء الشرطه المنحرفين وعمل لجان سريه للفتيش ومراقبه أعمال رجال الشرطه فى كل مكان وإستحداث الكمائن المتحركة للشرطيه بجميع تخصصاته (من شرطه مرافق وكهرباء وأمن عام وغيرها تغطى جميع مدن الجمهوريه ومسلحه بأحدث أنواع الأسلحة)- ووضع حلول لمشاكل المرور الموجوده بالأدراج ولاتنفذ على أرض الواقع ومنها مشكله إمبراطوريات الميكروباصات التى يمكن حلها بقرار فى 24 ساعه بإجبارها على التحرك بين نقطتين فقط وبينهما عدد من الوقفات كمحطات تلون بلون خاص لهذا الخط ويلون الميكروباص بنفس اللون - إلغاء وإيقاف تراخيص السيارات قبل سنة 1980 نهائيا حفاظا على البيئه وإستيراد قطع الغيار .

4- السيد وزير الإدارة المحليه أطلبه بتعيين المحافظين من أهل الخبرة ذوى الرؤيه لكل محافظه وبالتالي يتم تعيين رؤساء الأحياء ليس كمكافأة نهاية خدمه للساده اللوات بل لخدمة الأحياء وعمل مسابقات بين الأحياء للمدن المختلفه وتطبيق القانون على مخالفات البناء وأتمنى ألا أرى عربيه يجرها حمار كسبه فى جبين مدن مصر وألا أرى كشك على رصيف فى المدن المخصص للمشاه فقط بدعوى المجرمين التائبين والبديل يتم منحهم محلات فى محافظتهم وكفانا

أخبار تهمك

مهندس إستشاري / أحمد المغازي
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

ISO 13127:2012, Packaging – Child resistant packaging – Mechanical test methods for enclosable child resistant packaging systems

على الحد من مثل هذه المآسي وهناك عدد من الطرق للحد من مخاطر مثل هذه الحوادث المنزلية لأطفالنا مثل زيادة الوعي العام بالمخاطر المرتبطة بمختلف المنتجات واستخدام المعلومات المناسبة على العبوة والمواصفة الجديدة تؤكد على ذلك , وأيضا سوف تساعد المصممين والمصنعين في تأكيد وضمان عدم قدرة الأطفال على فتح عبوات المنتجات التي من المحتمل أن تكون خطرة عليهم وتقديم المواصفة طرق جديدة موحدة لإختبارات ميكانيكية للمواد المصنع منها العبوات وتؤكد على ضرورة القيام بها كمتطلبات سلامة وأمان أساسية في العبوات .

3- فكر معنا كيف سيكون التنقل في المدن في المستقبل القريب وإطلق العنان لخيالك لتري ماهو الحل :

تخيل كيف سيكون عليه حال القاهرة بعد عشرون عاما من الآن ؟ . فهل لك أن تشارك بخيالك في تصور ماهو الحل ؟ فالمدن تتغير وتتطور بسرعة مع تطور مجتمع الأعمال التجارية والصناعية والذي يعتبر هو المساهم الأكبر في هذا التغير والتطور . وعندما نطلق العنان لخيالنا فهل تعتقد أنه من الممكن أن تظل نظم النقل الحالية الأتوبيسات والسيارات والقطارات والمتر وتعمل في مدننا في المستقبل ..لا فمحاور البحث الآن عن الحلول الجذرية طويلة المدى للزحام والتكدس في المدن تؤكد على أنه لن تكون هناك سيارات أوتوبيسات وسيكون عفا عليها الزمن وستكون هناك تغييرات جوهرية في البنية التحتية والتخطيط للمدن لأنها هي السبب الرئيسي للمشكلة الآن , لقد أظهر التقرير السنوي المتعلق بجهود التوصيف للتخطيط العمراني (Urban Planning Standardization) أن هناك تغيير جذري في الأكواد والمواصفات الخاصة بالتخطيط للبنية الأساسية لمدن المستقبل يتواءم مع التوجه البحثي لإدخال منظومات النقل الذكية (Intelligent Transport Systems ITS) والتي يعوق دخولها الآن حالة التخطيط العمراني للمدن وعدم مناسبة بنيتها التحتية ومرافقها لتطبيق هذه المنظومات الذكية للنقل وسترى نتائج التنسيق ما بين جهود التوصيف وتحديث أكواد التخطيط للمدن وتطبيق أنظمة النقل والمرافق الذكية النور بنهاية 2025 في أول مدينة خاصة تملكها أحد الشركات في الولايات المتحدة .

"أخبار تهمك " تتقدم بالتهنئة لقرأونا الأعزاء بالعام الجديد وندعو الله أن تكون جميع الأخبار التي سنحملها لكم في عام 2013 مفيدة ومحفزة ومبشرة

استعدادا لعام جديد خالي من الكوارث والمخاطر أصدرت منظمة المواصفات العالمية (ISO) في إطار دورها الذي تساهم به في تحقيق الأمن والسلامة والرفاهية للبشرية في نهاية عام 2012 مجموعة من المواصفات الجديدة تضمن الأمان والسلامة للأطفال في جميع أنحاء العالم :

1- المواصفة المعدلة الجديدة لسلامة لعب الأطفال رقم (ISO8124-1 / 2012) والتي تركز على جوانب السلامة المتعلقة بالخصائص الميكانيكية والفيزيائية للعب الأطفال ، وتحدد المتطلبات وطرق الاختبار للعب المعدة للاستخدام من قبل الأطفال دون سن 14 عاماً وتحدد التحذيرات المناسبة وأو تعليمات لإستخدامها في بعض الألعاب أو عبواتها.

والمخاطر المحتملة في اللعب لا يمكن كشفها بسهولة للوهلة الأولى يقول فرانك جيبس قائد فريق العمل الذي قام بالتعديل أن التعديل الجديد يأخذ في الاعتبار طبيعة المخاطر وكذلك القدرة العقلية أو الجسدية المتوقعة للطفل في التعامل مع المخاطر .

ويجب على الأباء والمستهلكين أن يتأكدوا أن لعب الأطفال التي سيتم شراؤها في الأيام القادمة محققة ومطابقة لمتطلبات المواصفة الدولية الجديدة ISO 8124-1 وسيساعد ذلك على جعل اللعب الآمنة هي فقط التي تقع في متناول أيدي أطفالنا .

والمواصفة واحدة من سلسلة المواصفات التي أصدرتها المنظمة لضمان سلامة لعب الأطفال و تهدف إلى تقليل المخاطر لأدنى الحدود والناشئة عن الإستعمال العادي أو غير العادي لهذه اللعب .



2-المواصفة القياسية الدولية الجديدة للتعبة والتغليف تحمي الأطفال من مخاطر التداول للمنتجات اليومية

مواصفة جديدة أيضا للتعبة والتغليف للمنتجات اليومية لإنقاذ الأطفال من الموت والإصابة بأي أذى نتيجة تداولهم أو تناولهم للمنتجات المستخدمة بصفة مستمرة في البيوت, ففي كل يوم قد يموت أطفال أو يمرضون من جراء تناولهم لأدوية أولمواد تنظيف أو كيماويات منزلية أو لمنتجات أخرى توجد في البيت ويتناولوها في غياب المتابعة لهم , وسوف تساعد المواصفة الجديدة



أسلوب حل المشكلات وإتخاذ القرار

دكتور مهندس / محمد سعد عبد الكريم
رئيس قطاع الجودة - مركز تحديث الصناعة

بأى الحلول لإختيار أفضلها .
وضع خطة عمل لتطبيق الحل الذى تم إختياره
إختيار أنسب الحلول لا يعنى أن المشكلة تم حلها ولكن يلزم وضع خطة عمل تضمن التطبيق الصحيح للحل وبالتالي حل المشكلة. ويجب أن تشمل خطة العمل على البنود الآتية:
خطوات التنفيذ - القائم بالتنفيذ - توقيت التنفيذ - مكان التنفيذ - الموارد المطلوبة للتنفيذ

تنفيذ خطة العمل
لضمان نجاح تنفيذ خطة العمل علينا أن نتذكر الآتى:
الإعداد الجيد لطاقت العمل القائم بالتنفيذ ، تدبير الموارد المطلوبة للتنفيذ من خامات ومعدات وأفرادإلخ ، المتابعة المستمرة وتقييم دورى للأداء أثناء التنفيذ وتصويبه إن لزم الأمر

تقييم النتائج والحكم على مدى نجاح الحل المقترح
يتحقق نجاح الحل المقترح بزوال الأسباب الجذرية للمشكلة وبالتالي زوال تأثيرها ويتم التحقق من ذلك بالاستعانة بالأفراد الذين واجهتهم هذه المشكلة وسؤالهم عن النتائج التى تحققت والخاصة أن القدرة على حل المشكلات وإتخاذ القرار هى مهارة يمكن أن يكتسبها الإنسان ويطورها ليعود أثرها بعد ذلك على نجاحه سواء فى عمله أو فى حياته الخاصة

من أهم المشكلات التى تؤدى إلى الفشل فى تحقيق الأهداف هى عدم القدرة على حل المشكلات وعدم إتخاذ القرار الصحيح فى الوقت المناسب . ويرجع ذلك إلى أسباب عديدة أهمها عدم لجوء أغلب المديرين على إختلاف مستوياتهم إلى تطبيق الأسلوب العلمى فى حل المشكلات وإتخاذ القرار وكذا التردد والخوف من الفشل الذى يؤدى إلى ترك الحال على ما هو عليه مما يضاعف من حجم المشكلات.

ومن هنا أوجه ندائى إلى كل مسئول وكل مدير ألا تخف من مواجهة المشكلات ومن إتخاذ القرار الصائب فى الوقت المناسب وحتى إذا فشلت فى حل مشكلة ما أو إتخذت قرارا تبين بعد ذلك أنه غير صائب فليس معنى ذلك أن تتردد فى مواجهة المشكلات وإتخاذ القرارات ولعلنى أذكرك بأنك قد فشلت مرات عديدة قبل أن تحقق نجاحا باهرا بعد ذلك.. فكم مرة تعرضت للسقوط أثناء محاولتك المشى لأول مرة ؟ وكم مرة تعرضت لبعض الأخطار حينما حاولت تعلم قيادة السيارة قبل أن تصبح قائدا ماهرا ؟ لا تخف من الفشل ولكن الخوف كل الخوف من فرص النجاح التى تفقدها بسبب التردد والخوف من إتخاذ القرار. وتذكر أن الأسد قد يفشل فى مهاجمة فريسته 10 مرات قبل أن ينجح فى تناول عشاءه.

ولتحسين مهارة حل المشكلات وإتخاذ القرار يمكننا التعرف على الخطوات التالية لأسلوب حل المشكلات وإتخاذ القرار:

1 - تحديد وتوصيف المشكلة

من المهم جدا قبل التصدى لحل أى مشكلة أن ندرك أولا أن هناك مشكلة ثم نبدأ بعد ذلك فى تحديد أبعاد المشكلة وتأثيراتها المختلفة ويتحقق ذلك بالإجابة على الأسئلة التالية:

أولاً: كيف حدثت هذه المشكلة؟

ثانياً: ما طبيعتها؟ هل تتعلق بالأفراد؟ أم هى مشكلة إدارية؟ أم هى مشكلة فنية؟ هل تتعلق بقسم معين؟ أو منتج أو خدمة معينة؟ هل هى مشكلة داخلية أم خارجية؟

ثالثاً: ما حجم وتأثير هذه المشكلة؟ هل تعطل سير العمل؟ هل تعوق المبيعات؟ هل هى مشكلة طارئة أم تحدث بشكل يومى؟ هل تعوق تحديد الأهداف وأى هذه الأهداف؟ هل تؤثر على العملاء أو الموردين أو أى جهات أخرى خارجية ذات صلة؟

2- تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة

لا يمكن حل أى مشكلة ومنعها من التكرار إلا إذا تم تحديد الأسباب الجذرية لها (وليس الأعراض الناشئة عنها) ويمكن الاستعانة بأسلوب تولد الأفكار (brainstorming) لتحديد الأسباب الجذرية المحتملة وتحديد الأسباب الفعلية بعد ذلك

3 - وضع مجموعة من الحلول المقترحة التى تؤدى لحل المشكلة

قبل التفكير فى الحلول ينبغى البحث عن ما تم اتخاذه سابقا حياى هذه المشكلة إذا سبق حدوثها من قبل والتعرف على الدروس المستفادة من الخبرة السابقة كما يجب الاستعانة برأى الخبراء فى مجال المشكلة . ويتم فى هذه الخطوة جمع أكبر عدد من الأفكار التى يمكن أن تؤدى إلى الحل الأمثل للمشكلة وذلك بالاستعانة بأسلوب تولد الأفكار (brainstorming)

4- إختيار أنسب الحلول لتطبيقها

يتم استعراض مجموعة الحلول المقترحة من الخطوة السابقة ويتم استبعاد الحلول الغير ملائمة أو التى يتعذر تنفيذها ثم يتم بعد ذلك تقييم

إستدراك وإيضاح

تم ذكر فى العدد السابق رقم [22] عن اعتماد المعامل الطبية ان الإصدار الجديد للمواصفة ISO 15189 قد تم الموافقة عليه وإصداره عام 2010 ولكن لم يتم فعلا الإتفاق علي هذا الإصدار الذى كان قد تم نشرة علي موقع (ISO) حيث ان إصدار او تعديل المواصفات يحتاج الي (6) مراحل هي :-

- 1-Proposal Stage .
- 2- Preparation Stage .
- 3- Committee Stage .
- 4- Enquiry Stage .
- 5- Approving Stage .
- 6- Publishing Stage .

وحسب لوائح (ISO) فيجب ان تحصل المواصفة التى يراد إصدارها أو تعديلها علي موافقة 75% من الأعضاء وقد حصلت المواصفة المذكورة علي هذه الموافقة وبالتالي تم نشر الإصدار الثالث بتاريخ 5/11/2012 وهو الإصدار الذى سوف يطبق حالياً علي المعامل الطبية للحصول علي الاعتماد الدولي .

مهندس استشارى / محمد تيمور مختار

التخطيط الإستراتيجي مفتاح النجاح الذي نفتقده (إستكمال)

دكتور مهندس إبراهيم عبد الفتاح أحمد
إستشاري التخطيط الإستراتيجي

2-3 خطط تشغيلية *Operating Plans* :

لتحقيق أهداف التشغيل .. وتوضع بالتنسيق مع المستوى الأول الإداري أو المشرفين First line Management / Supervisor وتنقسم خطط التشغيل بشكل عام إلى نوعين من الخطط :

أ- خطط استخدام لمرة واحدة *Single – Use Plans* :

وهي تلك الخطط التي تصلح لتحقيق هدف محدد وبمجرد بلوغه يتم تكرارها وفق الحاجة وكمثال :

(1) البرنامج الذي يتم وضعه لحل مشكلة محددة أو تحقيق هدف بعينه مثل بناء معمل أو تعليم اللغة الانجليزية .

(2) الميزانية Budget لسنة معينة في مؤسسة معينة .

ب- خطط قائمة (مستمرة) *Standing Plans* :

وهي تلك الخطط التي تبني لمرة واحدة وتستمر في التطبيق لسنوات بعد تعديلها ومراجعتها دورياً وكمثال لها :

(1) خطط الصيانة Maintenance Plans

(2) خطط الطوارئ Emergency Plans

(3) معظم السياسات والإجراءات والقواعد Policies Procedures , Rules

2-4 الخطط الاضطرارية (البديلة) *Contingency Plans* :

وهي تلك الخطط التي توضع كإحتياطي للتطبيق بدلاً الخطط الأساسية أو التعديل في هذه الخطط في ضوء تحليل المخاطر التي قد تواجهها المؤسسة أو في حالة حدوث تغييرات أو إختلافات في المناخ الداخلي أو الخارجي للمؤسسة بحيث لا يجدي معها تطبيق الخطط الأصلية .

وهذه الخطط البديلة يمكن وضعها بالنسبة لجميع أنواع وتقسيمات الخطط السابقة في ضوء مدى عمق ودقة الدراسات السابقة لوضع هذه الخطط كمثل :

(1) خطط ميكنة جزئية بدلاً من شاملة أو بإستخدام الحواسيب الشخصية بدلاً من الحواسيب الكبيرة .

(2) خطط تطوير المبنى الحالي بدلاً من إنشاء مبنى جديد .

(3) خطة إصلاح بديلة لخطة إستبدال .

ملحوظة : في ضوء التغييرات السريعة والحادة للظروف الخارجية أصبحت الخطط والخطط البديلة هي أساس التخطيط الناجح في مؤسسات حديثة كثيرة تحت مسمى " سيناريوهات " .

تطبيق الخطط الاستراتيجية *Strategy Implementation*

شروط التطبيق الفاعل للخطط الاستراتيجية:

- تحديد البرامج والأهداف والمسؤوليات

- ضمان تركيز والتزام القادة على كافة مستوياتهم

- كفاية وملائمة الهيكل التنظيمي

- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

- توزيع الموارد بشكل صحيح يتلاءم مع الأولويات الاستراتيجية

- وضع نظام ملائم للحوافز والمكافآت

- المراجعة الدورية والمنتظمة للأداء

- التدريب

تابعونا في العدد القادم :

لنستعرض كيف نجعل التخطيط أكثر فاعلية

بالإشارة الى ما تم تناوله بالعدد السابق من هذا الموضوع الهام الذي تضمن بعض العناصر والتعريفات الأساسية في مجال التخطيط الإستراتيجي نستكمل موضوعنا بعرض الآتي :

1- الخطوات والعناصر الأساسية في عملية التخطيط الإستراتيجي:

The basic elements & steps of the Strategic Planning Process:

تشمل عملية التخطيط الإستراتيجي العناصر والخطوات الأساسية الآتية:

- نصوص للرسالة والرؤية والقيم لمنظمة العمل.

- تحديد لإحتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة لمنظمة العمل.

- التحليل الإستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية SWOT- Analysis لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.

- تحديد ووصف للتوجهات والأهداف الإستراتيجية لمنظمة العمل.

- وضع الخطة الإستراتيجية علي المستوى المؤسسي اللازمة لتحقيق التوجهات والأهداف الاستراتيجية المحددة.

- وضع خطط عمل Action Plans تشتمل علي أهداف محددة منبثقة ومتوائمة مع الأهداف الإستراتيجية وتكون قابلة للقياس والتطبيق علي المستوى التشغيلي في الوحدات التنظيمية من خلال العمليات إضافة إلي مبادرات وبرامج ومشروعات محددة.

- مؤشرات أداء KPIs وتقارير لقياس ومتابعة الأداء التشغيلي وبالتالي الإستراتيجي.

- قد تستخدم الخرائط الإستراتيجية Strategy Maps مدعمة بأداة بطاقة الأداء المتوازن BSC في تحديد الأهداف ومؤشرات ومقاييس الأداء في بعض الحالات المتطورة لإنتاج الخطط الاستراتيجية.

2- أنواع الخطط طبقاً لمستويات الأهداف :

الخطط هي وسائل لتحقيق الأهداف في مستويات العمل المختلفة وفي ضوء ذلك فإن الخطط يمكن تقسيمها إلى الآتي :

1-2 خطط إستراتيجية *Strategic Plans* :

لتحقيق أهداف إستراتيجية وتوضع بواسطة الإدارة العليا

Top Management مثل :

- بناء مركز خدمات حكومية متكاملة .

- ميكنة كاملة لنظام العمل في مؤسسة كبرى .

- إقامة مشروع كبير متكامل (مدينة – جامعة – مجمع صناعات-.. الخ)

- ويتميز هذا النوع من الخطط بالفترات الطويلة لتحقيق الأهداف (3سنوات فأكثر!) .

2-2 خطط تكتيكية *Tactical Plans* :

لتحقيق أهداف تكتيكية (قصيرة أو متوسطة المدى) منبثقة أساساً من الأهداف الاستراتيجية لنفس المنظمة وقد يضاف إليها أهداف أخرى خاصة بالمستوي الإداري ويتم وضعها عادة بواسطة الإدارة المتوسطة Middle Management ومن أمثلتها :

- خطط الإدارات والقطاعات لتنفيذ مسؤولياتها في مشروعات الخطط الاستراتيجية (خطة تدريب - خطة عمالة ..) .

- خطط تطوير خاصة بقطاع أو نشاط معين في المؤسسة (ميكنة قطاع التخطيط – تطوير التدريب – تطوير النظام المالي – تطوير المخازن)

- وبالنسبة لعنصر الوقت لهذه الخطط فإنه عادة يتراوح بين سنة إلى ثلاثة سنوات .

فيروسات الحاسبات وأمن وسرية المعلومات

دكتور مهندس /عبدالرؤف حسن
إستشاري نظم المعلومات

برامج الهجوم Attack scripts

وهي تصنف أنها برامج وقد تحمل بداخلها جميع ما ذكر أعلاه من أنواع الفيروسات، وهي برامج قام علي كتابتها أناس محترفون جدا ولهم أهداف غير واضحة، قد يكون أحد هذه الأهداف هي الحرب الإلكترونية.

سبل الوقاية:

يعتبر الإنسان من أكثر المخاطر علي أمن المعلومات لذلك يجب أن تتركز الخطوة الأولى في عملية الحفاظ علي أمنية المعلومات هو عمل "سياسة أمنية" شاملة لأفراد العائلة في المنزل أو لشركات علي نطاق أوسع، وأن تحدد هذه السياسة بالتفصيل حقوق الوصول لتلك المعلومات ومسؤوليات الموظفين تجاه حماية تلك المعلومات، والإجراءات التي سوف تتخذ في حالة اختراق تلك المعلومات.

الخطوة الثانية وهي عملية تشفير المعلومات، تختلف درجة الأمن مع اختلاف أهمية تلك المعلومات، لذلك ينصح دائما بتغيير شكل تلك المعلومات المنتقلة عبر الشبكة وهو ما يسمى "بتشفير"، وبالتالي لا يمكن لأحد تعديل أو حذف جزء من تلك المعلومات.

الخطوة الثالثة وهي الناحية البرمجية، لاشك أنه إذا كان هناك نسخة احتياطية من البيانات الهامة لديك سيكون ذلك عنصر من عناصر الأمان في استرجاع آخر نسخة موجودة قبل حدوث أي تخريب أو فقدان في البيانات المخزنة.

أيضا لا ننسى الجانب البرمجي الأهم وهو الحرص علي إقتناء برامج الحماية الأصلية، والتي أصبحت عنصر أساسي من عناصر الحاسب الشخصي، والإبتعاد عن برامج الحماية المنسوخة مع الأخذ في الإعتبار وجود الجدار الناري والذي بدوره يبيحك بعيدا عن برامج المتطفلين.

تعريفات تهكم

Vulnerability ثغرة أمنية

أوجه الضعف في نظام معلومات أو إجراءات أمن النظام أو عناصر التحكم الداخلية أو التنفيذ التي يستغلها أو يستهدفها مصدر تهديد

Security breach إختراق أمني

فعل أو هجوم من خارج المنظمة يؤدي الى تجاوز أو مخالفة السياسات والإجراءات الأمنية المتبعه.

Firewall جدار ناري

هو جهاز و/أو برنامج يفصل بين المناطق الموثوق بها في شبكات الحاسب ويكون أداة مخصصة أو برنامج على جهاز حاسب آخر الذي بدوره يقوم بمراقبة العمليات التي تمر بالشبكة ويرفض أو يقرر أحقية المرور ضمناً لقواعد معينة.

ما هو الفيروس؟

هو برنامج صغير مكتوب بأحد لغات الحاسب ويقوم بإحداث أضرار في الحاسب والمعلومات الموجودة عليه بمعنى :
انه يرتكز علي ثلاث خواص وهي التخفي والتضاعف وإلحاق الأذى.

مصادر الفيروس!

تكمّن مصادر الفيروس في الرسائل الإلكترونية المجهولة وصفحات الأنترنت المشبوهة ونسخ البرامج المقلدة وإستخدام برامج غير موثقة و كذلك تبادل وسائل التخزين دون عمل فحص مسبق مثل الأقراص والذاكرة المتنقلة.

ما هو التأثير؟

كما أسلفت أعلاه أن للفيروس ثلاث خواص مؤثرة وهي:

التضاعف:

تتم عملية تضاعف الفيروس عند إلحاق الفيروس بأحد الملفات وهنا تتم عملية زيادة عدد العمليات التي تتم إلى ملايين العمليات مما يسبب البطء في العمل أو توقف الحاسب عن العمل.

التخفي:

لا بد للفيروس من التخفي حتى لا ينكشف ويصبح غير فعال ولكي يتخفي فإنه يقوم بعدة أساليب منها علي سبيل المثال صغر حجم الفيروس لكي يتمكن من الإختباء بنجاح في الذاكرة أو أي ملف آخر.

إلحاق الأذى:

وهنا الجانب الملموس والمؤلم لدي الكثيرين الذين أصيبت أجهزتهم بفيروس خفيف أو مدمر قد يتراوح الأذى الذي يسببه الفيروس بالإكتفاء بإصدار صوت موسيقي أو مسح جميع المعلومات المخزنة لديك ومن الأمثلة الأخرى في إلحاق الأذى:

إلغاء بعض ملفات النظام، إغلاق الحاسب من تلقاء نفسه عند الدخول على الإنترنت مثلا أو إلغاء البرنامج المكتوب على BIOS

أنواع الفيروسات:

تتقسم الفيروسات إلي عدة أنواع، الفيروس Virus، والدودة Worm، وحصان طروادة Trojan horse، وبرامج الهجوم Attack scripts وكما قمنا بتعريف الفيروس والذي يعتبر بدوره الأب الأكبر لبقية أنواع الفيروسات يجدر بنا معرفة بقية الأنواع لأهمية تكاثرها في وقتنا الحالي.

الدودة : Worm

يتميز هذا النوع من الفيروسات عن بقية الأنواع أنه يتميز بكونه يرسل نفسه منفردا إلى قائمة البريد الإلكتروني أو إلى كل جهاز بالشبكة وهو ينتشر بسرعة هائلة.

حصان طروادة : Trojan horse

يحمل بين طياته أهدافا شرسة وشريرة والتي تبدو للوهلة الأولى أنها أهداف نبيلة وأكثر مصادره هي البرامج المجانية.

فلسفة الجودة

د. م / عبده سعد الدين السيد مصطفى
عضو الجمعية المصرية للجودة

ذات أهمية في تحقيق الاستقرار والأمن وهي مشاكل ملحة وعميقة وأساسية وكان يجب حصرها ووضع أوليات لتداولها وتناولها وتحليلها والبحث عن جذورها وإيجاد الحلول لها والقضاء على جذورها وأسباب حدوثها لمنع تكرارها .

لو تصورنا أننا قمنا بعمل هذه الدراسة لنجد أن من أهم المشاكل في المجتمع المصري اليوم وأمس وغدا هي مشكلة الفقر والبطالة والأخلاق والأقتصاد المنهار والجهل وغيرها من المشاكل ونرى أن أهم هذه المشكلات هي مشكلة الجوع وهي المشكلة الرئيسية من وجهة نظري ولو تم التصدي لها أرى أنه ستساهم بشكل كبير في حل الكثير من المشاكل مثل مشكلة الأمن والأخلاق وبالتالي الاستقرار السياسي الذي سيؤدي مع الوقت إلى حل المشكلة الاقتصادية

والسؤال هنا كيف نحل مشكلة الجوع ، أعتقد أن الحل سهل للغاية وفي أنفسكم أفلا تبصرون ، نرفع شعار لاجئ اليوم بيننا فيتم تقسيم المحافظات والمدن والأحياء إلى مجموعات عمل يتم تنظيمها مع الاستفادة من الجمعيات الخيرية والاجتماعية ومنظمات المجتمع المدني ودعم قليل من الحكومة أعتقد أن المشكلة سيتم حلها وبعدها كثيرا من المشاكل سيتم حلها

لا بد من تبنى منهج الجودة كمنهج حياة حتى يتم تجسيد مشاكلنا بموضوعية وإيجاد الحلول العلمية لها والسهولة الحقيقية وليست الوهمية المرتبطة بأهداف حقيقية عملية قابلة للتطبيق والتحقيق ويمكن قياسها والحكم عليها وعلى نجاحها.

تكلما في المقالات السابقة عن المعانى الحقيقية للجودة وعن الجودة والسياسة وعن دور الجودة في تحقيق الاستقرار والأمن الاجتماعى والذي بدوره يؤدي إلى الاستقرار السياسى الذى فيه أمن حقيقى وراحة لنفوس المواطنين ومن هنا يكون النهوض والتقدم للمجتمع والوطن وبالتالي تحقيق طموحات المواطن وكذلك طموحات الحاكم من حيث تحقيق الأمن والاستقرار والرفاهية للمواطن وهي غاية أمل الحاكم المنصف العادل

ومن هنا تأتي أهمية وفلسفة تطبيق مبادئ وأسس الجودة فى الحياة ومنها السياسة ، حيث يتم وضع المعايير الواضحة التى يتم الرجوع والإحتكام إليها عند الفصل فى المواقف أو التقدير أو التقييم أو الأقرار وهذا ما يسمى الدستور

وتكلما فى المقالة السابقة عن معايير الجودة لمرشح رئاسة الجمهورية والتي على أساسها يجب أن يتم إختياره وقد تم أختيار رئيس الجمهورية ، وهنا يأتى السؤال هل رئيس الجمهورية المنتخب قد حقق طموحات الشعب الذى قام بإنتخابه الأجابة قد تكون غير مرضية وقد تكون غير منصفة فى نفس الوقت لأن المدة غير كافية لإصدار أحكام ولكن لو كانت الجودة منهدجا فى قيادة البلاد كان من الممكن الحكم بسهولة على الأمور لأنه ستكون هناك معايير يتم أخذها فى الأعتبار عند التقييم ودراسة وتحليل الفجوات . لوأن الحكومة قامت بعمل دراسة وتحليل فجوات لمصر لوجدت أن هناك مشاكل تعصف بالمجتمع المصري

المركز الإستشاري الأول في تأهيل المعامل الطبية للاعتماد الدولي

EQC

المركز الاستشاري
للجودة والبيئة

مهندس إستشاري

محمد تيمور مختار

استشارات فنية للإنشاء والتطبيق والمراجعة لنظم

ISO 9001 , ISO 14001 , TS 16949

OHSAS 18001 , ISO 17025, ISO 15189

٦ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور العاشر - القاهرة - تليفون وفاكس : ٢٢٦٠٢٨٨٧ - ٢٢٦٦٤٩٣٤

E-mail: taymour221140@yahoo.co.uk

كيف تنمي قدرتك علي إدارة التغيير

دكتور / ابراهيم محمد عبد الفتاح
عضو الجمعية المصرية للجودة

خامسا: أنظمة الحوافز يجب عدم الافتراض بان أنظمة الحوافز الحالية تناسب الوضع الجديد. وأن نظام الحوافز وهدف التغيير يجب أن يكونا حيايين ,ومن غير المحتمل وجود إجابة واحدة لكل سؤال, وهناك حاجة لدارسة كل طبقة من الموظفين على حدة. فربما يكون نظام الحوافز للمبيعات جيدا أم حوافز المدراء فهي بحاجة إلى إعادة توجيه.

سادسا: أنظمة التحكم والرقابة أن الطريقة التي تمارسها الشركة في التحكم والرقابة قد تكون غير مناسبة للوضع الجديد, فعلى سبيل المثال, إذا كان هدف التغيير إقامة وضع طويل الأجل فليس هناك معنى للاستمرار بنظام تحكم يقيس النتائج قصير الأجل

سابعا: عملية صنع القرار ويغطي أولئك المفوضين بإتخاذ القرار, وأن الطريقة التي يتم بها الوصول إلى القرار يجب إن تتوافق والشكل الجيد وإتجاه المنظمة, ويجب الوضوح حول عملية التفويض

ثامنا: الثقافة وهناك نطرح عدة أسئلة ما هي ثقافة المنظمة؟ هل الثقافة تحبط عملية التغيير داخل المنظمة؟ هل سيجلب التغيير نتائج عكسية على الثقافة؟ هل ثقافة المنظمة تدعم التغيير المنشود أم تثبته؟

تاسعا: أنظمة المعلومات إن المعلومات جزء مهم لا يتجزأ من جسم المنظمة وعليه فإن أي تغيير يجلب معه الحاجة لدراسة أنظمة المعلومات فيما يخص طريقة تجميع هذه الأنظمة وجمعها إلى من توجه هذه المنظمة.

وان هذه العوامل تستثير بنا الفكر والبحث, وبالطبع فان بعض التغييرات لن تجلب معها حاجة لتعديل هذه المتغيرات وهناك قليل من التغييرات ستؤدي إلى تعديل كل متغير.

ومن المفيد إن نستخدم فريقا عاملا من الأشخاص الذين يمتلكون معرفه متخصصة للعمل على جميع القضايا. ومن الممكن استخدام الأفراد للمساعدة في تقدير ملاسبات التغيير بطريقة توجيهية. وكما يقال أبدأ التغيير بنفسك لكي يتغير من حولك

تعرف إدارة التغيير على أنها التحول المنظم من حالة إلى أخرى, ويشمل ذلك جوانب التنظيم والمهام والمسئوليات والإجراءات والسياسات في المنشأة أو المؤسسة. كما تعرف إدارة التغيير أنها مصطلح إداري يقصد به إجراء تغيير في طريقة العمل أو إدارة المؤسسة من خلال خطة واضحة المعالم, الهدف منه مواكبة التغييرات والتطورات الحديثة في محيط العمل لغرض الإرتقاء بالإنتاجية وكفاءة العمل في المؤسسة والمنشأة

غالبا ماتكون إدارة التغيير فاعلة إذا إختير أسلوب معين ليتواءم مع متطلبات الحالة. وأول مايتبادر في ذهنك ماهي الأساليب المناسبة لأسلوب إدارة التغيير فهناك عدة أساليب جوهرية وقبل إستعراضها سوف نعرض بعض الأسئلة التي تساعدنا على تحديد تلك الأساليب ومن أهمها

- تعاونية (دعنا نحل الأمور معا)
- استشارية (إن أرائك مهمة لي وارغب برأيك)
- وجيهية (هذا ما أريدك أن تفعله)
- إجبارية (افعل هذا وأواجه النتائج)

وجميع هذه الأساليب تؤثر على الخيار النهائي في عملية التغيير

ولو وضعنا شكل متكامل لعملية التغيير داخل المنظمة فإننا سوف نأخذ بعض الأمور في عين الإعتبار لأن عملية التغيير تعتمد عليها .

- قرار التغيير .
- المهمات .
- أنظمة المعلومات .
- الموظفون .
- الثقافة .
- الهيكله .
- عملية صناعة القرار .
- أنظمة الحوافز .
- أنظمة التحكم

وهذا يوضح طريقة التفكير من خلال نتائج التغيير وأن جميع أجزاء الشكل مترابطة وأن التغيير لأي من المتغيرات قد يؤثر على الجميع ومن هنا نتناول كل من المتغيرات التي تساعد في عملية التغيير:

أولا: قرار التغيير انه بمجرد التفكير بالتغيير سوف يأتي لذهنك ما هو التغيير الذي يجب القيام به وما الذي يتطلب لتطبيق هذا التغيير , وما هي النتائج على العملاء , وهل يتطلب التغيير استثمارا جديدا ؟

ثانيا: المهامات وهذه الأشياء التي على المنظمة أن تقوم بها لعمل التغيير والعمل تحت الظروف الجديدة ,وتشمل هذه مهامات متكررة مطلوبة لإدارة التغيير نفسه ,الأهم من ذلك المهامات الجديدة التي يجب القيام بها باستمرار تحت ظروف التغيير.

ثالثا: الموظفون وهو دراسة نتائج ما يخص القوى البشرية وما تأثير التغيير عليهم ومدى تقبلهم له.

رابعا: الهيكله هي الطريقة التي تجمع بها المهام إلى مجموعات ومن ثم إلى وظائف , والوظائف تحول إلى علاقات ترتبط فيما بينها بتقارير عمل.

قائمة تحضيرية لإدارة التغيير



الجودة وسلوكيات العمل

مهندس / عادل عبد الشكور
عضو الجمعية المصرية للجودة

3- القيام بتغيير أساليبهم فى التواصل فقد يكون من سلوكيات الرؤوساء إتخاذ قرارات فورية بينما أساليب العاملين على العكس من ذلك ويترتب على هذا أن ينظر الرؤوساء الى أساليب العاملين على أنها مبررات للتأجيل أو أنها من مظاهر إعتراضهم على أساليب رؤوساءهم فى العمل , ولتحسين التواصل مع الرؤوساء فى هذه الحالة يجب على العاملين إستخدام عبارات وردود أفعال وأساليب تواصل تتوافق مع أساليب الرؤوساء مما سيؤدى حتما الى تحسين التواصل بينهم.

4- تقبل التغيير وذلك بدراسة أساليب وسلوكيات عمل العاملين الناجحين فى جهة العمل وإمكانية إتباع بعض هذه الأساليب والسلوكيات لتحقيق النجاح ومن أمثلة ذلك التطوع لأداء المهام الصعبة أو الحضور مبكرا الى مكان العمل والكف عن التبرم من التغيير بالنظر الى النواحي الإيجابية له مثل تعلم أساليب جديدة لإنجاز العمل وتحقيق تطور إيجابى فى أسلوب أدائهم .

5- التسامح مع الآخرين فقد لا يعجبك أسلوب رئيسك فى أداء العمل أو طريقة زملائك فى القيام ببعض المهام الموكلة اليهم ولكن لا يصح تصنيفهم كأشخاص مزعجون لأنهم عادة ما يحاولون تقديم أفضل ما لديهم , ولذلك يجب التعامل معهم بأسلوب إيجابى ومحاولة تقديم المساعدة لهم وتذكر دائما أن كل يوم جديد يحمل أمل جديد وبصرف النظر عن المرحلة العمرية التى يمر بها أى من العاملين لا يجب إنتظار التغيير من الآخرين وعلى كل شخص أن يبدأ بنفسه ويجرب أساليب وسلوكيات جديدة وسيكتشف أن إمكانياته أكبر كثيرا مما يعتقد.

تشير أحدث دراسات الجودة وسلوكيات العمل أنه عندما يتركز إهتمام العاملين على النواحي السلبية فى أماكن العمل تتجمع لديهم الشكوك وعدم الإحساس بالأمان لتطيح بالأفكار الإيجابية وعادة ما يتسبب ذلك فى فقدان الرغبة بل والقدرة على إنجاز العمل بالإضافة الى الشعور بالعجز والإحباط.

وفى إحدى الدراسات التى تم إجرائها فى العام الماضى أعترف حوالى 97% ممن شملتهم الدراسة أنه قد يشوب أدائهم للعمل بعض العيوب لظروف خارجة عن إرادتهم مثل صعوبة تحملهم لبعض المواقف أو عدم قيامهم ببعض مهام العمل التى يرون أنها ليست من إختصاصهم أو أنهم قد يضطرون الى تأجيل العمل أو عدم تقبل التغيير أو أنهم قد يلجئون أحيانا الى سلوكيات سلبية , وفى هذه الحالات يوجه الخبراء الى العاملين النصيحة بأن يتوقفوا عن الشكوى من معوقات العمل الخارجة عن إرادتهم ويركزوا إنتباههم على الأساليب والسلوكيات التى يؤدون بها عملهم حيث يمكنهم بتغييرها أن يحققوا كثيرا من النتائج الإيجابية.

وتبين الدراسة أن الأفكار السلبية تؤدى الى إعتقاد العاملين بأنهم يسيرون فى طريق مسدود إما لشعورهم بأن رؤوسائهم غير أكفاء أو أن طريقة معاملة جهات العمل لهم غير لائقة أو أن أوضاعهم الوظيفية سيئة أو أن العمل يتراكم وأنهم عاجزون عن الإنجاز . ومع الإغراق فى الأفكار السلبية يبدأ العاملون فى إنتهاج سلوكيات سلبية حيث لا يحددون وقتا معيناً لإنهاء المهام الموكلة إليهم ولا يبادرون بإبداء أى أفكار جديدة وتسوء معاملتهم لزملائهم وينعدم شعورهم بالرضا عن العمل والرغبة فى الإنجاز والتقدم والترقى .

وتتلخص نصيحة الخبراء الى العاملين للتغلب على هذه الحالة فى عدم الإستسلام للسلبية والكف عن تمثيل دور الضحية والإقتناع بأن فى مقدورهم دائما التغيير الى الأفضل وأخذ زمام المبادرة لإجادة أداء عملهم وذلك بإتباع خطوات محددة وهى:

1- التعبير عن أهدافهم وطموحهم الوظيفى كتابة و تحديد توقيتات لتحقيق هذه الأهداف مع طرح تساؤل عما إذا كان العمل الذى يؤدونه سيوصلهم الى هذه الأهداف أم لا؟

وإذا لم يكن كذلك فما هى المهارات والقدرات التى تلزم لتحقيقها؟ وما هى المعوقات التى تمنع الوصول إليها؟

ولا يجب الإستسلام لليأس إذا لم يكن العمل الحالى سيؤدى الى الأهداف المطلوبة وإنما يجب الإبقاء على هذه الأهداف ظاهرة أمامهم بشكل يومية لتحفيزهم على السعى لتحقيقها.

2- التعبير كتابة عن الأشياء التى تثير إستيائهم ولا يتحملونها فى أعمالهم الحالية ثم يقوموا بتقسيمها الى **ثلاث أقسام وهى:**

أشياء فى مقدورهم السيطرة عليها وأشياء قد يمكنهم التأثير عليها وأشياء خارج نطاق سيطرتهم , ثم يقوموا بتجاهل الأشياء التى خارج نطاق سيطرتهم والتركيز على الأشياء الأخرى والنظر إليها بطريقة إيجابية على أساس أنها معوقات يمكن التغلب عليها مما يؤدى الى الحد من المشاعر السلبية والإحساس بالعجز.

تعريفات تهمك

من أكثر المصطلحات تداولاً فى عالم تقييم المطابقة

Conformity Assessment

Certification – the provision by an independent body of written assurance (a certificate) that the product, service or system in question meets specific requirements.

Registration– certification is very often referred to as registration in North America.

Accreditation– the formal recognition by an independent body, generally known as an accreditation body, that a certification body is capable of carrying out certification. Accreditation is not obligatory but it adds another level of confidence, as 'accredited' means the certification body has been independently checked to make sure it operates according to international standards.

المبادئ والمفاهيم الأساسية لإدارة سلسلة الإمداد (إستكمال)

(Supply Chain Management)

مهندس / حامد إبراهيم النجار
إستشاري الجودة والبيئة والسلامة – كايزن مصر

ج- يتم التوقيع على طلب الشراء من مدير الجهة الطالبة في المكان المخصص لذلك.

د- لإثبات مسؤولية المخازن يقوم مندوب الجهة الطالبة بعرض طلب الشراء على المخازن المختصة الذي يبين الرصيد المخزني للصف ويقيم بعد ذلك بالتوقيع على الطلب بما يفيد ذلك.

ثانياً : في حالة الشراء للإحتياجات ذات التكلفة العالية أو بنظام المناقصة أو الممارسة :

في هذه الأحوال يتطلب تحديد ووصف الإحتياجات تفصيل فني وتوضيح لإشترطات التوريد ويتطلب هذا إعداد ما يعرف بمراسة المواصفات أو طلب العروض أو الإحتياجات المطلوبة

2- كيفية إعداد كراسة المواصفات / طلب عروض تقديم الخدمة من المورد/مورد الخدمات (Bidding document) إجراءات واجبة قبل إعداد كراسة طلب عروض :

(1) قيام الإدارة العليا بتكليف لجنة فنية متخصصة لتحديد خصائص الخدمة وتحديد إحتياجات المؤسسة في صورة متطلبات محددة وموصفة بشكل كامل ويتم التوثيق لها (كراسة المواصفات والشروط الفنية للعرض) .

(2) تحديد الطريقة التي سيتم الطرح بها على الموردين وهي واحدة من الطرق الآتية المعروفة :

أ- مناقصة عامة :

وهي الطريقة التي تخضع لمبادئ العلانية وتكافؤ الفرص والمساواة وحرية المنافسة ويعلن عنها داخلياً وخارجياً وفي وسائل إعلان واسعة الإنتشار .

ب- المناقصة المحدودة :

وهي الطريقة المتبعة في حالة ما يتطلب طبيعة السلع المطلوبة أو العمل الاستشاري على قصر الإشتراك على موردين / موردين خدمات أو استشاريين أو خبراء (بذواتهم) سواء في الداخل أو في الخارج على أن تتوافر فيهم إشتراطات الكفاية .

ج- الممارسة العامة :

وهي الطريقة التي تخضع إلى مبادئ العلانية وتكافؤ الفرص والمساواة وحرية المنافسة ويعلن عنها داخلياً وخارجياً .

د- الممارسة المحددة :

وهي الطريقة المتبعة في حالة ما يتطلب الأمر ممارسة تفاوض مع الموردين / مورد خدمات أو إستشاريين أو خبراء محددين (بذواتهم) سواء في الداخل أو في الخارج على تتوافر فيهم إشتراطات الكفاية .

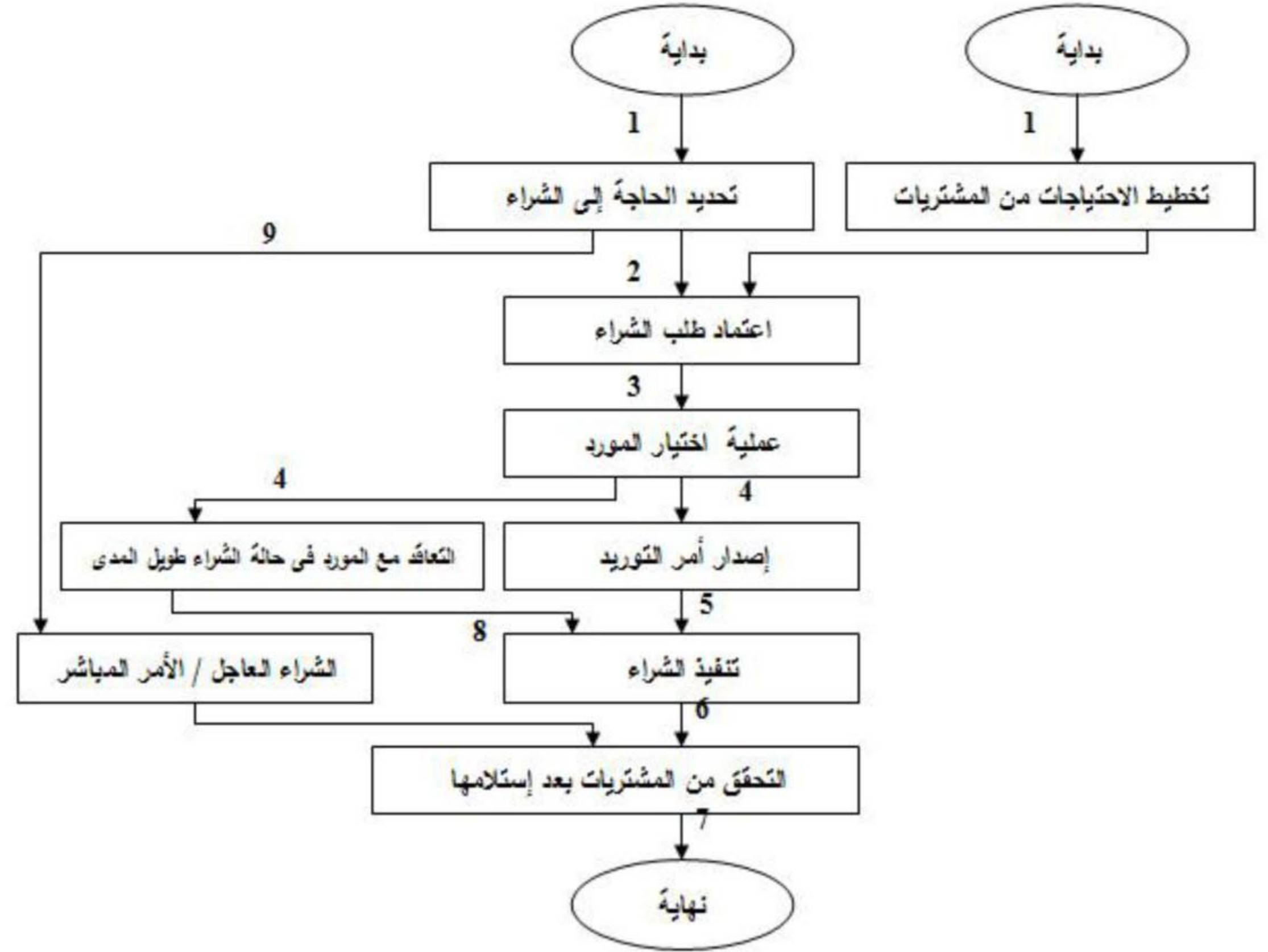
(3) تكليف لجنة بمشاركة الإدارة المعنية بالمنتجات أو بالخدمة وإدارة المشتريات بالبدء في التجهيز الشروط العامة والشروط الخاصة بالعروض وكافة الملاحق الموثقة التي يجب تضمينها في كراسة طلب العروض .

(4) تكون مسؤولية اللجنة أيضاً تحديد الموازنة التقديرية لتكلفة الأعمال ومراعاة أن يتماشى حجم الأعمال المطلوب مع هذه الميزانية المقدرة ويجب أن يتم الاسترشاد بالسعر السائد في السوق المحلي / الدولي ويتم التقدير بشكل واقعي .

(5) البدء في التجهيز والتخطيط للبرنامج الزمني للطرح وتلقى العروض والبت وإسناد الأعمال .

انتظرونا العدد القادم لنستكمل المفاهيم الأساسية لإدارة التوريدات والموردين

تكلنا في المقال السابق عن التعريف بالمبادئ والمفاهيم الأساسية لإدارة سلسلة الإمداد وسنستعرض في هذا المقال الحلقة الأولى من سلسلة الإمداد وهي الحلقة المتعلقة بتدبير الإحتياجات من الموردين للمنظمة والأنشطة والعمليات التي تشملها هذه الحلقة والتي يوضحها المخطط التدفقي الآتي :



كود العلاقة	وصف العلاقة البيئية
1	سياسات الشراء بالمنظمة - معدلات الإستهلاك للمواد - مواصفات الأصناف المتعامل فيها
2	طلب الشراء (PR)
3	طلب شراء محتمل (Approved PR)
4	تحديد / تسمية المورد
5	أمر التوريد (PO)
6	الإحتياجات الموردة
7	تقرير فحص وتفتيش الواردات
8	عقد طويل المدى مع المورد
9	كمية ومواصفات وموعد ومكان التوريد للصف المطلوب شراؤه

1- كيفية التحديد وطلب الإحتياج من الموردين :

أولاً : في حالة الشراء للإحتياجات ذات التكلفة البسيطة أو بالأمر المباشر :

أ - تقوم الجهة الطالبة للشراء من السلع والخدمات بالإبلاغ الرسمي الموثق عن حاجتها للجهة المفوضة بقبول طلبات الشراء لإقرار الحاجة للشراء بعد التأكد من عدم وجود الصنف المطلوب في حالة السلع بالمخازن.

ب- الطلب يكون في صورة موثقة حيث يتم تحرير طلب الشراء (Purchasing Request PR) ويتم فيه توضيح كافة البيانات الخاصة بالشراء ويتم التأكيد على توضيح الآتي:

- اسم الصنف - نوعه - رقمه - الصفة التجارية إن أمكن.

- المواصفات الفنية بالتفصيل إن أمكن.

- المواصفات القياسية الخاصة بها إن أمكن.

- الكمية المطلوبة والفترة الزمنية التي يتم خلالها التوريد ومكان التوريد ويراعى مدير الجهة الطالبة تحديد الفترة الزمنية للتوريد بشكل الذي يتماشى مع سياسة إدارة المشتريات بالمنظمة .

من ادوات تحسين الجودة (مخطط باريتو)

مهندس / محمد سعد البنا
إستشاري التدريب

مقدمة INTRODUCTION

- تعريف أداة الجودة :

عبارة عن تقنية أو أسلوب علمي ، محدد بخطوات معينة ، عند تنفيذها يحدث ضبط - تغيير - تحسين للعملية (سواء كانت إنتاج أو خدمة)

- تعتبر الرسوم البيانية الخطية LINE CHART من اول ادوات الجودة التي تم إبتكارها على يد العالم وليم بلايفر W.BLAYFER في 1786 في إنجلترا ثم ابتكر الرسم البياني الدائري PIE-CHART في 1801 ثم ظهر بعد ذلك المدرج الإحصائي HISTOGRAM الذي ابتكره الإحصائي الفرنسي A.M.JERRY عام 1833م

- ثم شهد مطلع القرن العشرين بدأ إبتكار وإستخدام أدوات الجودة خاصة خلال الحرب العالمية الثانية ، وبعدها حيث تنوعت هذه الأدوات وفاق عددها خمسة وثمانين أداة تقريباً عام 2004م

- ومن بين الأدوات الأكثر شهرةً بين متمرسي الجودة الأدوات السبعة الأساسية والتي تركهم لنا العالم الياباني إيشيكاوا وهي الأدوات الآتية:

* مخطط تدفق العملية	PROCESS FLOW CHART
* قائمة التحقق	CHECK SHEET
* المدرج الإحصائي	HISTOGRAM
* خرائط مراقبة الجودة	CONTROL CHART
* مخطط السبب والأثر	CAUSE & EFFECT DIAGRAM
* مخطط باريتو	PARETO DIAGRAM
* المخطط المبعثر	SCATTER DIAGRAM

ويلاحظ هنا ان الترتيب هام

نظرا لكثرة عدد الأدوات فإنه يجب ترتيب إستخدامها إعتقادا على فهم ماهي ، وما فائدتها ، ونتائجها ، ومايمكن الإستفادة منها في التطبيقات وإلا فإنه قد يحدث نوع من اضطراب النتائج أو القرارات - حيث انها من السهولة التي قد تُظهر لك بمجرد النظر كل ما تم في فترة طويلة وفي نفس الوقت ، خطأ واحد بها قد يؤثر على كل قراراتك ، وأحد أهم هذه الأدوات هو مخطط باريتو

PARETO DIAGRAM

* إكتشفه العالم الإيطالي باريتو VILFREDO PARETO

* التعريف : رسم بياني يشبه المدرج الإحصائي (الهستوجرام) ولكن يتم ترتيب البيانات فيه تنازليا من اليسار الى اليمين (من الأعلى الى الأقل)

* نظرية باريتو (20 - 80) : تعتمد علي أن ثمانين بالمائة من المشاكل تحدث بسبب عشرين بالمائة من الأسباب ، ومع بساطة هذه النظرية إلا أننا نجد أنها تمثل معظم ما يحدث في حياتنا اليومية

فمثلا :

1 - 80% من مشاكل المنشأة سببها من الإدارة العليا وقراراتها (تتكون الإدارة العليا في معظم الشركات من 20% من حجم العاملين بها كحد أقصى)

2 - 80% من حجم رؤوس الأموال العالمية يمتلكها 20% فقط من الشركات

3 - 80% من مشاكل التصنيع سببها قلة تدريب العاملين والذي قد يكون 20% فقط من أساس عدد المشاكل الكلية لسوء التصنيع

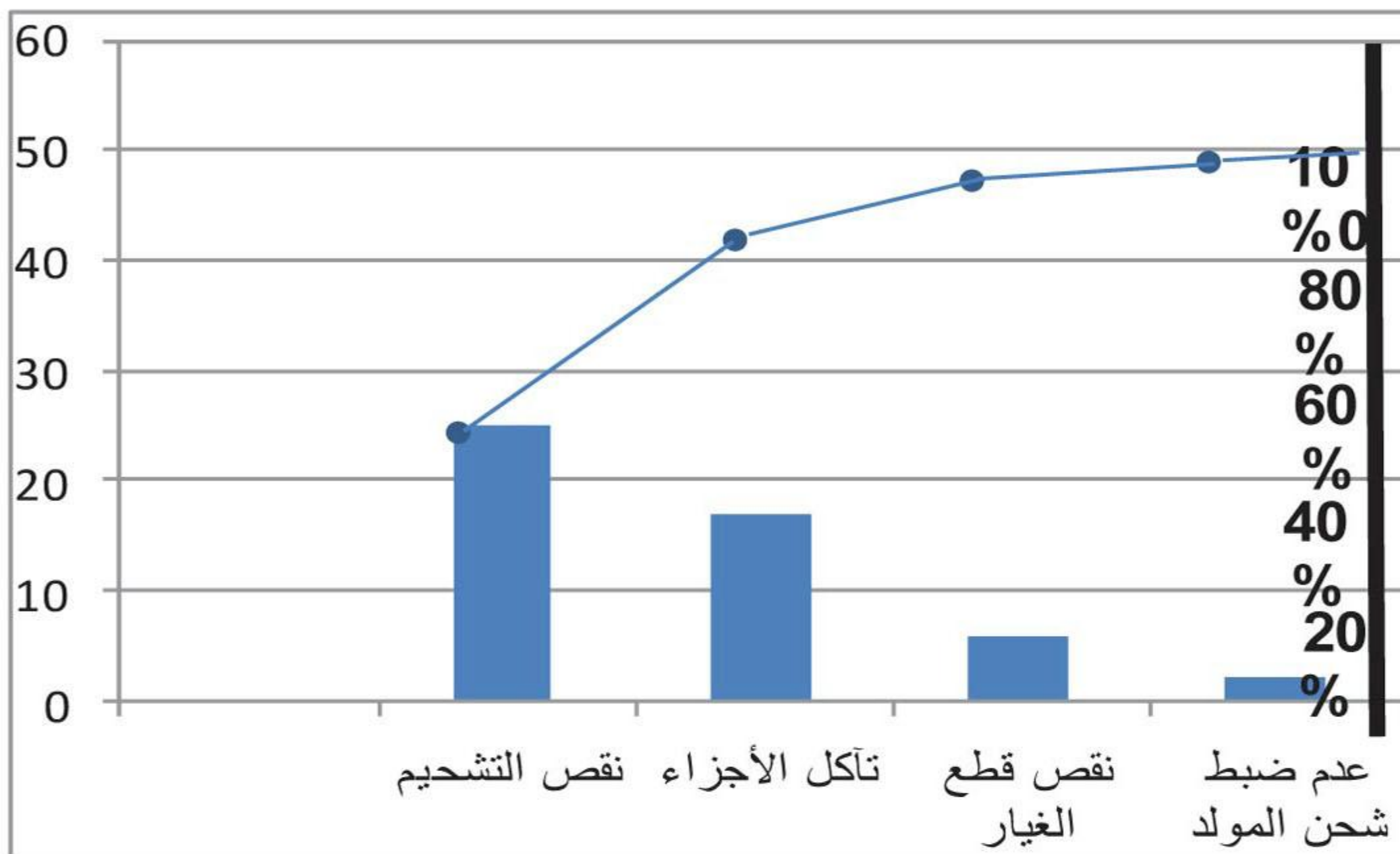
4 - 80% من أرباح أي مؤسسة من 20% فقط من العملاء ، وهكذا فائدة النظرية : النظرية الخاصة بباريتو لم تُكتشف إلا من العالم جيوران اما المخطط فهو إكتشاف العالم باريتو

تكمّن فائدة تلك النظرية في أنه إذا تم التحكم في 20% من الأسباب سيتم القضاء على 80% من حجم المشاكل المتواجدة ولكن ماهي الـ 20% التي نقوم بالعمل عليها؟

يستلزم ذلك إستخدام مخطط باريتو لمعرفة الـ 20% من الأسباب التي تتحكم بـ 80% من المشاكل (VITAL FEW) أي القلة المتحكمة بالمعظم أما باقي المشاكل (TRIVAL MANY) هي الأكثرية عددا ولكنها أقلية في التأثير

أولا نوضح طريقة عمله :

- 1 - شبيه بهستوجرام
- 2 - نحدد المشاكل المقصودة مثلا من العصف الذهني و / او مخطط السبب والأثر (هيكل السمكة)
- 3 - نجعل البيانات ونحصر كمية تكرارها كل على حدة
- 4 - نرتبها ترتيب تنازلي من الأعلى فالأقل
- 5 - نقوم بحساب النسبة التراكمية (CUMULATIVE FREQUENCY) بالنسبة للمجموع الكلي للمشاكل
- 6 - نقوم برسم تكرارية المشاكل المرتبة تنازليا بنفس شكل الهستوجرام
- 7 - نرسم النسبة التراكمية من 0% الى 100% على المنحنى العمودي الموازي ونرسم النسبة التراكمية
- 8 - نحدد الـ vital few اما من نقطة انكسار الخط أو ما يمثل 80% من المشاكل



نلاحظ هنا الآتي :

1 - ان مخطط السبب والأثر أفادنا جدا في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة ولذلك ينصح بإستخدام هذا الأسلوب قبل البدء في تجميع البيانات العددية المرتبطة بأثر كل سبب في المشكلة

2 - ليس معني ان نحدد القلة المؤثرة ان لا يتم اعطاء الأهمية لباقي المؤثرات فقط يجب ان يتم اعطائها أولوية تالية في الاهتمام

ابدأ دائما بالخطوة الصحيحة وليس بالخطوة القريبة

أنت تسأل ونحن نجيب

مهندس إستشارى أحمد المغازى
عضو مجلس إدارة الجمعية المصرية للجودة

السؤال الأول:

سمعت عن أن هناك تعديلات جديدة أدخلها سجل المراجعين الدولي (IRCA) العام الماضى على متطلبات ومعايير التسجيل على الدرجات المختلفة للمراجعين أريد أن أتعرف على ملامح هذه التعديلات؟

مهندس/السيد إسماعيل إستشارى البيئة والسلامة بالشركة العربية لتطوير نظم الإدارة - كايزن مصر

بالفعل فقد قام السجل الدولي للمراجعين IRCA بالتنقيح والتعديل لمعايير التسجيل للمراجعين لجميع الأنظمة (جودة- بيئة- سلامة غذاء - أمن وسرية معلومات - سلامة وصحة مهنية ..) ولجميع المستويات / الدرجات (المراجع الرئيسى - وكبير المراجعين - المراجع - المراجع المبتدىء) ومن المقرر انه قد تم إصدار النماذج والوثائق الخاصة بهذه التعديلات فى 19 نوفمبر 2012 وستعامل جميع الطلبات للتسجيل قبل هذا الموعد على المعايير والنظام القديم للتسجيل ولكن ينبغي على من يتقدم بطلب التسجيل أو الترقى للمستوى/ الدرجة الأعلى بعد هذا التاريخ أن يراعى الإلتزام بالمعايير والنماذج والوثائق الجديدة.

وملخص هذه التعديلات أنها تتعلق بتوحيد المعايير للتسجيل بدلا من وجود وثائق ومعايير منفصلة لكل نظام وذلك للتسهيل على المراجعين الراغبين فى التسجيل أو الترقية لتقليل الإزدواجية والأخطاء نتيجة تعددية المعايير والنماذج وإختلافها لكل نظام والتعديلات الرئيسية تتعلق بالآتى:

درجة المراجع الرئيسى (Principle Auditor):

لقد تم تغيير أسلوب وطريقة الترقى وإستمرار التسجيل لتناسب هؤلاء الذين عملوا وسجلوا كرؤساء فريق مراجعة أو مراجع رئيسى ولكن لم يقوموا بعمل مراجعات حقيقية بعد ذلك ولكنهم مازالوا إلى الآن يعملون فى مجالات متعلقة بالصناعة والتدقيق والمواصفات فليس من المنطقى إستبعاد أشخاص يملكون الخبرة ومسجلين فى IRCA نظرا لأنهم أنتقلوا إلى عمل إدارى ولم يقوموا بعملية المراجعة حاليا .

متطلبات جديدة للتجديد لدرجة المراجع وكبير المراجعين (Auditor and Lead Auditor):

سابقا كان مطلوباً للمراجع/كبير مراجعين أن يكون قد أكمل خمس مراجعات لنظام كامل الآن مطلوب فقط إثنين والثلاث الأخرى ممكن أن تكون على جزء من النظام وليس النظام الكامل (مثل المراجعة أثناء زيارات المتابعة (Surveillance audit) وتم تعديل متطلبات إستمرار التسجيل (CPD) لهم أيضا.

تعديلات فى متطلبات الخبرة فى العمل للتسجيل كمراجع داخلى:

تقليل عدد السنوات المطلوبة من خمسة أو أربعة سنوات لمن معه درجة علمية منها سنة واحدة على الأقل فى مجال العمل التخصصى المطلوب التسجيل فيه لتكون أربعة أو إثنين لمن معه درجة علمية منها سنة واحدة على الأقل فى مجال العمل التخصصى المطلوب التسجيل.

تعديلات فى متطلبات الخبرة فى مجال العمل للتسجيل كمراجع أو كبير مراجعين:

تقليل عدد سنوات الخبرة المطلوبة من خمسة أو أربعة سنوات لمن

معه درجة علمية منها سنتين على الأقل فى مجال العمل التخصصى المطلوب التسجيل فيه لتكون أربعة أو ثلاثة لمن معه درجة علمية منها سنتين على الأقل فى مجال العمل التخصصى المطلوب التسجيل. إدخال تغييرات على عدد أيام المراجعة المطلوبة فى الموقع (on site audit) لتكون خمسة عشر يوما بدلا من عشرة ايام للمراجع وكبير المراجعين وبالنسبة للمراجع الرئيسى خمسة وعشرون يوما بدلا من عشرون

تعديلات متطلبات التجديد (CPD) للمراجع بتقديم أدلة أكثر تحديدا مع العلم بأن متطلبات التجديد للعام الجديد لن يطبق عليها هذا التغيير.

تعديل النماذج المستخدمة فى التسجيل أو الإستمرار أو التجديد فقد تغير النموذج الخاص بطلب التسجيل (Application form) ونموذج سجل التدقيق (Audit log) ونموذج (CPD) من المفترض أن هذه التغييرات دخلت حيز التنفيذ فى 19 نوفمبر 2012.

السؤال الثانى:

سمعت فى الأونة الأخيرة أن هناك منظمات حصلت على جوائز فى مجال التميز فى خدمة المجتمع والقيام بالمسئولية المجتمعية وأنتم قد كتبتم فى العدد السابق أن الأيزو 26000 لا توجد له شهادة برجاء أن تلقوا لنا بالضوء على هذا الأمر؟

مهندس / محمد احمد على- مدير الجودة والبيئة والسلامة فى شركة طابا جروب لصناعة العبوات البلاستيكية

مازلنا نؤكد على أن المواصفة المعروفة بالـ (ISO 26000) تقدم الدليل المرشد (Guidelines) فقط لكيفية قيام المنظمة بدورها نحو مجتمعها بما يساهم فى سلامة وصحة ورفاهية المجتمع التى تعمل فيه والمواصفة مرشد وليست متطلبات تنقيد بها المنظمة وتطبقها ولذلك لايمكن أن يتم التدقيق على المنظمة بناء على إرشادات (Guidelines) وتعطى شهادة بناء على ذلك (بمعنى أنه لا توجد شهادة مطابقة للأيزو 26000)

ولتحفيز المنظمات على القيام بمسئولياتها تجاه المجتمع قامت العديد من الهيئات الأوروبية والآسيوية بوضع معايير مبنية على أساس معايير الإتحاد الأوروبى لتقييم التميز (EFQM) فى المنظمات وأيضا على أساس المواصفة الدولية الأيزو 26000 يتم تقييم المنظمات بناء عليها وفى حالة تحقيقها تمنح جائزة للتميز فى مجال الإبداع فى القيام بالمسئولية المجتمعية للمنظمات

(Corporate Social Responsibility CSR Awards)

وأشهر هذه الهيئات هى:

(CSR - Europe) وهى هيئة مدعومة من الإتحاد الأوروبى

(CSR Asia Global-) وهى هيئة آسيوية

وهى جوائز تقديرية تمنحها الهيئات المسؤولة (CSR parties) وليست جهات المنح المعتمدة والعاملة فى مجال تقييم المطابقة لنظم وفئات الجائزة تتراوح ما بين:

جائزة أفضل بيئة عمل داخلية وخارجية متميزة .

جائزة أفضل برنامج خدمة مجتمع/ جائزة أفضل ممارسات فى مكان العمل لخدمة المجتمع .

جائزة القيادة فى خدمة المجتمع (CSR leader ship award)

Integrated Management System

Eng. Haitham Aly
Master of Quality Management

What Is An Integrated Management System?

An integrated management system is a management system that integrates all of an organization's systems and processes in to one complete framework, enabling an organization to work as a single unit with unified objectives.

With an integrated system, your organization becomes a unified whole, with each function aligned behind a single goal: improving the performance of the entire organization. Instead of "silos", you have a genuinely co-ordinated system: one that's greater than the sum of its parts, and can achieve more than ever before. An integrated system provides a clear, holistic picture of all aspects of your organization, how they affect each other, and their associated risks. There is less duplication, and it becomes easier to adopt new systems in future.

An integrated management system allows a management team to create one structure that can help to effectively and efficiently deliver an organization's objectives. From managing employees' needs, to monitoring competitors' activities, from encouraging best practice to minimizing risks and maximizing resources, an integrated approach can help an organization achieve their objectives.

Who is it for?

Integrated Management is relevant to any organization, regardless of size or sector, looking to integrate two or more of their management systems into one cohesive system with a holistic set of documentation, policies, procedures and processes. Typically, organizations most receptive to this product will be those who have maturing management systems and who wish to introduce other management systems to their organization with the benefits that those bring.

Which Management System Standards Can Be Integrated?

A typical Integrated Management System might include:

- 1 - ISO 9001 (Quality Management)
- 2 - ISO 14001 (Environmental Management)
- 3 - OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety)
- 4 - ISO/IEC 27001 (Information Security)

Why Should Management Systems Be Integrated?

The reasons

There are several good reasons for integration, to:

- reduce duplication and therefore costs
- reduce risks and increase profitability
- balance conflicting objectives
- eliminate conflicting responsibilities and relationships
- diffuse the power system
- turn the focus onto business goals
- formalise informal systems
- harmonise and optimise practices
- create consistency
- improve communication
- facilitate training and development

How Should Systems Be Integrated?

There are several approaches which can be taken, depending on an organisation's current position.

Conversion

If an organisation has a certificated QMS, it can build upon that by adding the necessary processes to cater for health, safety, environmental and other requirements of management system standards. All systems should share the following processes:

- document development and control
- training
- internal audit
- management review
- corrective action
- preventive action

There are a few important additions:

- * risk assessment - this should address safety risks, environmental impacts and process failure modes. By having a common approach it will be easier to compare risks occurring in different parts of the business
- * regulations management - this should cover the capture of regulations on health, safety, security, etc and their analysis and impact
- * programme management - this should focus on specific improvement programmes such as safety, environmental and security improvement
- * public awareness - this should address the notification aspects of health, safety and environment
- The integration comes about by adding new practices to existing processes and hence revising documents to cover health, safety etc.

ISO History

Chemist /Dina Seif

Food Safety and Quality Consultant – Kaizen Egypt

1971 - Environment on the agenda

In 1971, ISO creates its first two technical committees in the environmental field: in air quality and water quality. Today, these committees have been joined by other groups of environmental experts focusing on many subjects including soil quality, environmental management and renewable energy



1975 An international focus

During the 1970s, ISO's Secretary General Olle Sturen focuses on turning ISO into a truly international organization. While ISO's members come from all over the world, in the early 1970s relatively few are fully active in the development of International Standards. Struan's visits to members result in active participation from countries such as Australia, Japan and China. The Central Secretariat also reflects this international feel, with an average of 25 nationalities represented.

1986 Lawrence D. Eicher becomes Secretary General

In 1986, Lawrence D. Eicher takes over as Secretary General. Sadly, Eicher passed away in 2002 while still serving as ISO Secretary General. The Lawrence D. Eicher award for excellence in standardization has been set up in his memory. Learn more about the recent winners of the Lawrence D. Eicher Leadership Award

1987 ISO 9000 family

In 1987, ISO publishes its first quality management standard. Standards in the ISO 9000 family have gone on to become some of the most well known and best selling standards.

1995 ISO goes digital

In 1995, ISO launches its first website. Five years later, in 2000, ISO starts selling its standards online.

1996 ISO 14001

In 1996, ISO launches its environmental management system standard, ISO 14001. The standard provides tools for companies and organizations to help them identify and control their environmental impact. Learn more about.

2003 New leadership - New technologies

In 2003, Alan Bryden is appointed Secretary General. Under his 5 year term, ISO expands its work to cover new technologies such as nanotechnology and biofuels. Bryden also actively supports ISO's work on social responsibility, which leads to the launch of ISO 26000 in 2010.

2005 Information security

In 2005, ISO and IEC's joint technical committee JTC1 launches ISO/IEC 27001, a management system standard on information security. As businesses become increasingly reliant on information technology, securing the system and minimizing risks is ever more important. ISO 27001:2005 has become one of ISO's most popular standards.

2007 ISO's new offices

In 2007, ISO moves to its current offices in La Voie Creuse, Geneva. Today the Central Secretariat employs almost 150 people, a significant increase from the staff of 5 in the early 1950s.

August 25, 2008 ISO goes to Hollywood

In 2008, ISO, ITU and IEC are congratulated with an Emmy Award for their work in producing an advanced video coding standard. Learn more about the advanced video coding standard

2009 Simpler, faster, better

In 2009, ISO's current Secretary General Rob Steele is appointed. ISO takes on a new mission to be simpler, faster, better - to cut down standards development time and to better serve the needs of today's society. **(Waiting you next time to complete the topic)**

ISO History

Chemist /Dina Seif

Food Safety and Quality Consultant – Kaizen Egypt

All people around the world wondered about the ISO, how it's started, what its story was and how it becomes what it is now. In this article you be able to follow the ISO time line and history.

The ISO story

In London, in 1946, 65 delegates from 25 countries meet to discuss the future of International Standardization. In 1947, ISO officially comes into existence with 67 technical committees (groups of experts focusing on a specific subject).

ISO's first offices

In 1949, ISO moves into offices in a small, private house in Geneva. In the early 1950s the Central Secretariat has 5 members of staff.



ISO's offices in the Route de Malagnou, Geneva 1949

1951 ISO's first standard

In 1951, the first ISO standard (called Recommendations at this time), ISO/R 1:1951 Standard reference temperature for industrial length measurements, is published. Since then, the standard has ISO 1:2002 Geometrical Product Specifications (GPS) - Standard reference temperature for geometrical product specification

May 1952 has been updated numerous times and is now The ISO Journal

Since its creation ISO has published monthly information about its technical committees, the standards published and administrative changes to the organization and its members. This is the cover of the ISO Journal from May 1952.



May 1955

ISO General Assembly – Stockholm

In 1955, ISO members gather in Stockholm for the 3rd General Assembly. At the beginning of 1955, ISO has 35 members and 68 standards (called recommendations). Henry St Leger is the Secretary General.

1960 SI - International System of Units

In 1960, ISO publishes the standard ISO 31 on quantities and units (which has since been replaced by ISO 80 000). ISO 31 is based on SI (Système international d'unités). The SI sets out one unit for each quantity, for example, the meter for distance and the second for time. The objective of the SI system is to reach world-wide uniformity in units of measurement. ISO 80 000 sets out these units and how to use them.

1961

1960s - ISO and developing countries

During the 1960s ISO works to include more developing countries in its International Standardization work. In 1961 it establishes DEVCO, a committee for developing country matters, and in 1968 introduces **Correspondent membership**. This allows developing countries to be informed of International Standardization work without the full costs of ISO membership. Correspondent membership continues to be a popular option for many countries today. At the start of 2012, ISO had 49 correspondent members.

1968 Freight containers

In 1968, ISO publishes its first standard on freight containers. Freight and packaging is one of the areas where ISO has been particularly active, changing the way goods travel across the world.

1969 The end of 'technical nationalism'

In 1969 Olle Sturen becomes Secretary General of ISO. In one of his first speeches he says International Standardization is the end of 'technical nationalism'.

8 Steps for Writing Standard Operating Procedures (SOP)

Dr. Hassan Mostafa

QA, QS, GMP,.. Trainer and consultant

Introduction:

The SOP development process is an excellent way for managers, workers, and technical advisers to cooperate for everyone's benefit.

- Standard operating procedures used in combination with planned training and regular performance feedback lead to an effective and motivated workforce.

- The following eight steps describe a method that will produce excellent procedures and generate maximum buy-in from the workforce.

1. Plan for Results:

- Standard operating procedures work best when they are designed to achieve specific results.

- Decide what business goals will be achieved through better management with SOPs and how those goals will be measured.

- Many benchmarks exist in the industry to help measure quality and efficiency in specific areas.

2. Produce First Draft:

* Select a format for the procedure.

- Use simple steps,
- hierarchical steps, or
- the graphic format

- First make a detailed list of the steps in the order that they are done. [draft list of SOPs]

- Observe someone performing the process as it now exists and write down everything that the person does. [A simple way create SOP]

- To use flowchart, start with the most reasonable beginning point.

- Draw the decisions that a worker will need to make and the actions that follow each decision.

- Don't try to be perfect with the first draft, because it is very likely that you will need to make many revisions.

3. Conduct Internal Review:

- Provide each worker who performs the procedure with a copy of the draft SOP.

- Ask the workers to review and suggest changes that will make the procedure:

- * Easier to understand or
 - * more accurate or
 - * Will improve performance.
- Assure the workers that their input is important and will be used.

- People are more likely to accept and use an SOP if they feel a sense of ownership in it [good ideas].

- Engage actively your work teams in a continual quest to: [Highly successful managers]

- * become more efficient,
- * increase cost-effectiveness, and
- * Improve quality.

4. Conduct External Review:

- The SOP writing process is an excellent way to tap the expertise of your advisers.

- Provide them with a copy of the SOP draft.

- Ask them to suggest any changes that will make it clearer and more effective.

- Revise the procedure as necessary to incorporate their input.

5. Test For SOP :

- For procedures to be effective, they must perform in the workplace.

- How:

* Have someone test the procedure by performing each step exactly as it is described while the procedure writer watches.

* Have a person not familiar with the work follow the procedure.

* Any steps that cause confusion or hesitation for the test worker should be revised.

Post:

- Make a final draft of the procedure and post it in the workplace.

- A master SOP file should be kept in a central location [QA dept.]

- It is essential to keep SOPs up to date.

Train: [most neglected step]

- Train or retrain everyone as necessary to follow the procedure exactly. [train all workers]

Otherwise, we will get inconsistency in work routines and performance.

- How:

* First:

Make the worker aware of what training activities will take place and What the trainee will be able to do when training is complete.

(Waiting you next time to complete the topic)

A.E.C

الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم

Arab Co. for Engineering & systems Consultations

تهنئ

**الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO)
لحصول الإدارة العامة للاختبارات على الإعتماد الدولي من المجلس الوطنى
للإعتماد (EGAC)**

**تقوم الشركة بإنشاء النظم الادارية للجودة والبيئة
والسلامة والصحة لمهنية وسلامة الغذاء وأمن المعلومات**

طبقاً للمواصفات القياسية العالمية التالية :

**ISO 9001 - ISO 17025 - ISO 14001 - ISO 22000 - ISO 27000 -
OHSAS 18001 - ISO 26000**

المدير المسئول د. م. استشاري / عبده سعد الدين السيد مصطفى

**PhD , IRCA Certified QMS2008 Lead Auditor, Egyptian
Engineering Syndicate Certified Telecommunication &
Quality Management System Consultant**

**المقر الرئيسى: 167 امتداد رمسيس 2 شقة 32 - 11381 مدينة نصر - القاهرة
الفرع: 1180 زهراء مدينة نصر - شقة رقم 13**

WebSite : www.aeegypt.org Email : info@aeegypt.org

Tel: 20222622520 - 20224127491

Fax: 2022629119

Mob: 0101594750 - 0122359989

**البرنامج التدريبي للجمعية المصرية للجودة
خلال الفترة من شهر يناير حتى شهر مارس ٢٠١٣**

لواء.م / عز الدين الحمزاوي
رئيس لجنة التدريب

م	البرنامج	توقيت الدورة	مدة الدورة	تكلفة حضور الفرد
1	كيفية تقييم وإدارة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS18001/2007	2013/1/13 -15	3يوم	800 ج
2	إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001/2008	2013/1/16 -18	3يوم	800 ج
3	Method Validation	2013/1/20 -21	2يوم/16ساعة	800 ج
4	مفاهيم 6 sigma	2013/1/22 -24	3يوم	1000 ج
5	كبير مراجعين معتمد لنظم إدارة السلامة والصحة المهنية Lead Auditor OHSAS 18001/2007	2013/1/27 -31	5يوم	2750 ج
6	ادارة الجودة الشاملة TQM	2013/2/3 -6	4يوم	1500 ج
7	كبير مراجعين معتمد لنظم الإدارة البيئية Lead Auditor ISO 14001/2004	2013/2/10 -14	5يوم	2750 ج
8	إنشاء و تطبيق نظام ادارة الطاقة ISO 50001/2011	2013/2/15 -17	3يوم	1000 ج
9	إنشاء و تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء ISO 22000/2005	2013/2/20 -22	3يوم	800 ج
10	اعداد معامل الاختبار / المعايير للاعتماد ISO/IEC 17025/2005	2013/2/24 -27	4يوم	900 ج
11	Risk Assessment تقييم المخاطر	2013/3/3 -5	3يوم	1200 ج
12	المراجعة الداخلية لكفاءة وجودة المعامل المعتمدة طبقاً للمواصفة القياسية ISO/IEC 17025/2005	2013/3/10 -13	4يوم	1000 ج
13	برنامج التوعية والتطبيق لنظام الادارة المتكاملة ISO9001-ISO14001-OHSAS18001	2013/3/17 -20	4يوم	1200 ج
14	اساليب ادارة الجودة المتقدم (Lean+6 sigma +TQM)	2013/3/24 -28	5يوم	2000 ج

- بالنسبة لدورات كبير المراجعين (Lead Auditor Course) بمنح المشارك بعد اجتياز الاختبار شهادة معتمدة من هيئة الـ IRCA
- يبدأ التدريب الساعة 9.00 صباحاً ويستمر حتى الساعة 3.00 مساءً يتخللها راحة لتناول الإفطار والغذاء بالنسبة لدورات كبير مراجعين
- يبدأ التدريب الساعة 9.00 صباحاً ويستمر حتى الساعة 5.00 مساءً يتخللها راحة لتناول الإفطار والغذاء
- يتم خصم 20 % من تكلفة الحضور للأعضاء المعنويين (الشركات) والأعضاء العاملين بالجمعية عدا دورات كبير مراجعين .
- تعقد الدورات بمقر الجمعية المصرية للجودة الكائن في 12 عمارات العبور طريق سالم – مصر الجديدة – الدور الثامن



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

12 عمارات العبور – طريق صلاح سالم الدور الثامن
تليفون/ فاكس: 24030503 - موبايل : 01114843567
Web site: www.esq-eg.org - E-mail: info@esq-eg.org

الأعضاء المعنويون

م	رقم العضوية	اسم الشركة / الهيئة	العنوان	التليفون	الفاكس
1	377	شركة حلوان للصناعات الهندسية	عين حلوان - القاهرة	25552401	25552394
2	385	شركة بنها للصناعات الإلكترونية	35 ش منصور باب اللوق	27900056	27900056
3	388	شركة AJA	ابراج الامل لضباط الشرطة برج 102 الدور الخامس شقة 53 المعادي الجديدة	27009114	27009114
4	390	مصنع 200 الحربي	المنطقة الصناعية - أبو زعبل - القليوبية ص ب 5952 هليوبلس غرب القاهرة	22818045	22818043
5	400	الشركة العربية لتطوير نظم الادارة - كايزن مصر)	7 عمارات العبور طريق صلاح سالم - مصر الجديدة	24030546	24030546
6	733	الشركة العربية للاستشارات الهندسية والنظم	167 امتداد رمسيس 2 شقة 32 مدينة نصر	22622520	22629119
7	741	شركة باقاريا مصر	9 نجيب ريحاني من عماد الدين وسط البلد	25910050	25913762
8	764	شركة توف رينالد TUV	6ش واحد المعادي السرايات المدخل الثاني المعادي	23589352	23589352
9	772	شركة ABB	7ش الدكتور محمد كامل حسين النزهة الجديدة خلف السندباد	26251300 19290 خط ساخن	26222625
10	784	شركة باكين للبيوتات	1ش المصانع الاميرية	22825224	22844473
11	790	شركة السويدي للكابلات	العاشر من رمضان - المنطقة الصناعية الثالثة (A3)	411350/015	411366/015
12	794	شركة مصر للصيانة	القاهرة الجديدة - مركز المدينة الاداري - ش 90	26189999	26189888
13	807	الشركة العربية البريطانية ABD	الكيلو 4.5 طريق السويس	22692701	22688726
14	810	مصنع الالكترونيات (الهيئة العربية للتصنيع)	الكيلو 4.5 طريق السويس بوابة رقم 3 داخل مصنع صقر	22692479	22692480
15	822	الشركة المصرية لصيانة الاجهزة (صيانكو)	4 بلوك 23 منطقة التاسعة م. نصر بجوار سوق السيارات	24709011	24709001
16	922	الهيئة القومية للرقابة والبحوث الدوائية	51 ش وزارة الزراعة - جيزة	374848988	33379445
17	938	الشركة المصرية البريطانية للكيمياويات والمواد المساعدة	6 أكتوبر المنطقة الصناعية الثانية بجوار يونيفرسال	38331682	38333026
18	961	الشركة المصرية للاغذية بسكو مصر	32 شارع السواح - الأميرية - القاهرة	22866600	22844132
19	987	معامل كايرو لاب - للتحاليل الطبية	4 ش شهاب المهندسين الجيزة	37612773	37612773
20	1049	شركة إنترنتك إيجيبب لخدمات مراقبة الجودة	عمارة رقم 9 بلوك 11011 الحي الأول - مدينة العبور	44796611	44796611
21	1050	مركز بحوث وتطوير الفلزات	حلوان - التبين - ش الفلزات	25010640	25010639
22	1142	شركة ايجترا فون	7ش الشهداء ابراهيم سالم كلية البنات مصر الجديدة	24174921 122 خط ساخن	24151197
23	1214	الشركة العربية للاغذية " جروبي "	46 ش عبد الخالق ثروت	23911949	23911946
24	1230	شركة وسط الدلتا لانتاج الكهرباء	محافظة الدقهلية/ طلخا/ طريق السماد والكهرباء/ مبني التحكيم	2524149/050	2524369/050

QM

Quality Magazine



الجمعية المصرية للجودة
THE EGYPTIAN SOCIETY FOR QUALITY

١٢ عمارات العبور - صلاح سالم - الدور الثامن
موبايل : ٠١١٤٨٤٣٥٦٧ - تليفاكس : ٢٤٠٣٠٥٠٣

E- mail : info@esq-eg.org

Website: www.esq-eg.org